

**Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
Band 2**

**Die Planung einer empirischen Untersuchung in  
Bibliotheken am Beispiel des Projektes  
"Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe"**

Marcus Jaeger

November 1997

Fachhochschule Köln  
Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen

**Jaeger, Markus:**

Die Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken anhand des Projekts: "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe" /

von Markus Jaeger. -

Köln : Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und

Informationswesen, 1997. -

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 2)

ISSN (Print) 1434-1107

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

*Die **Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft** berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Fachbereichs Bibliotheks- und Informationswesen der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozent/inn/en, als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung. Jeder Band erscheint parallel in Printversion und in elektronischer Version (über unsere Homepage: <http://www.fbi.fh-koeln.de/papers/index/titel/htm>).*

Fachhochschule Köln Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen Claudiusstr.1 D-50678  
Köln

Tel.: 0221/8275-3376 Fax: 0221/3318583

Schriftleitung: Christine Bieletzki, Prof. Dr. Wolfgang G. Stock

© by FH Köln 1997

## **Inhalt**

Abkürzungsverzeichnis	2
Vorwort des Herausgebers	3
Vorwort des Autors	4
1.Die empirische Benutzerforschung in Öffentlichen Bibliotheken	6
2.Die Befragung als relevante Erhebungsmethode der Benutzerforschung in Öffentlichen Bibliotheken	9
3.Sozialwissenschaftlich - theoretische Grundlagen der Planung einer empirischen Untersuchung in Öffentlichen Bibliotheken	17
4.Bibliothekarisch - pragmatische Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken anhand des Projekts: "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe"	21
5.Die Bedeutung des "Pretests" für die Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken: Theoretische Grundlagen und praktischer Bezug zum Projekt "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion OWL	34
6.Ausblick: Die projektspezifische Planung in OWL und ihr Einfluß auf das Ergebnis der Hauptuntersuchung	43
7.Nachtrag des Autors: Ergebnisse der Kundenbefragung in 15 Öffentlichen Bibliotheken der Bibliotheksregion OWL	45
Literatur	48

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AG	Hier : Arbeitsgruppe
DBI	Deutsches Bibliotheksinstitut, Berlin
DBS	Deutsche Bibliotheksstatistik
DBV	Deutscher Bibliotheksverband e. V.
D.h.	Das heißt
DV	Datenverarbeitung
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
FH	Fachhochschule
HBI	Hochschule für Bibliotheks-und Informationswesen, Stuttgart
I. d. R.	In der Regel
M E	Medieneinheiten
ÖB	Öffentliche Bibliothek
ÖBB	Öffentliche Bibliotheken
OWL	Ostwestfalen - Lippe
SPSS	<b>S</b> tatistical <b>P</b> ackage for the <b>S</b> ocial <b>S</b> ciences (Superior Performing Statistical Software)
WDR	Westdeutscher Rundfunk
Z. B.	Zum Beispiel
ZIB	Zentralinstitut für Bibliothekswesen, Berlin

## **Vorwort**

***Dr. Rosemarie Werner***

Die von Marcus Jaeger, Student im Studiengang Öffentliche Bibliotheken und Absolvent des Jahrgangs 1996 an der Fachhochschule Köln, vorgelegte Diplomarbeit demonstriert Möglichkeiten der Verbindung von Theorie und Praxis.

Durch unmittelbare Mitwirkung des Autors an einem Praxisprojekt, der Vorbereitung einer Kundenbefragung in Öffentlichen Bibliotheken einer Region, sowie durch seine engagierte Mitarbeit in einem Begleitseminar an der Fachhochschule war es möglich, schöpferische Potenzen im Rahmen der Ausbildung zu wecken und nutzbringend umzusetzen,

Die Diplomarbeit vermittelt insbesondere methodische Anregungen und Erfahrungen für die Vorbereitung und Durchführung eines Pretests in der Vorbereitungsphase einer soziologischen Erhebung in Bibliotheken.

In die Veröffentlichung wurden nachträglich vom Verfasser die inzwischen vorliegenden Ergebnisse der Kundenbefragung in 15 Öffentlichen Bibliotheken der Region Ostwestfalen-Lippe mit einem kurzen Kommentar (vgl. S. 45ff) einbezogen, um dem interessierten Leser ein Gesamtbild von Aufwand und Nutzen derartiger Untersuchungen in Bibliotheken zu vermitteln.

Die Ausrichtung von Diplomarbeiten der Studenten auf unmittelbar praxisrelevante Vorhaben in Kooperation mit den Einrichtungen, wie dies während der Anfertigung der vorliegenden Arbeit in vorbildlicher Weise geschehen ist, erweitert das Potential der Bibliotheken und bereichert zugleich die Ausbildung im Hinblick auf eine stärkere Praxisorientierung. Der beiderseitige Nutzen eines projektbezogenen Studiums, welches im Kern der Reformen von Fachhochschulstudiengängen verankert ist, wird mit den Ergebnissen dieser Arbeit in besonderem Maße unter Beweis gestellt.

## VORWORT DES AUTORS

Der überwiegende Teil der Öffentlichen Bibliotheken in der Bundesrepublik ist seit Jahren kontinuierlich bemüht, eine bedarfsgerechte und benutzerorientierte Bibliotheksarbeit zu leisten. Angesichts der rückläufigen Finanzen der Öffentlichen Hand, die zweifellos unmittelbare Auswirkungen auf den Betrieb und die weitere Entwicklung Öffentlicher Bibliotheken haben, hat sich eine solche Ausrichtung der bibliothekarischen Arbeit als unabdingbar erwiesen.

Im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit und des Bibliotheksmarketings Öffentlicher Bibliotheken wurden und werden in diesem Zusammenhang sowohl quantitative als auch qualitative Daten erhoben. Insbesondere für die Erhebung der qualitativen Daten hat sich dabei die Besucherbefragung in der Praxis bewährt.

Unter Federführung der Staatlichen Büchereistelle für den Regierungsbezirk Detmold haben sich 15 Öffentliche Bibliotheken (ÖBB) in Ostwestfalen - Lippe (OWL) zur Durchführung einer schriftlichen Befragung ihrer Besucher ab 12 Jahren im Frühjahr 1996 entschlossen.

Die Erhebungsplanung dieser Untersuchung umfaßte dabei neben der Entwicklung eines gemeinsamen Erhebungsinstruments, eines Erhebungs- und Auswertungskonzepts, die Projektsteuerung sowie eine Vorbefragung.

Die vorliegende Diplomarbeit wurde begleitend zu der Planungsphase der genannten Untersuchung verfaßt.

Mit ihr soll der besondere Stellenwert der Planungsphase empirischer Untersuchungen in Bibliotheken, speziell in ÖBB, herausgestellt und modellhaft am Beispiel der Erhebung in der Bibliotheksregion OWL dokumentiert werden.

Zudem werden die Vor- und Nachteile schriftlicher Befragungen mittels standardisierten Fragebogens als die am weitverbreitetste Erhebungsmethode in Bibliotheken erläutert sowie ihre Grenzen und die damit verbundenen Problemstellungen verdeutlicht. Darüber hinaus erfolgt ihre Einordnung in den bibliothekarischen Kontext als Teil der bedarfs - und benutzerorientierten Bibliotheksarbeit (Marketing, Öffentlichkeitsarbeit; Controlling, Qualitative Leistungsmessung).

Es wird ferner die Diskrepanz zwischen dem sozialwissenschaftlich - theoretischen Ansatz (mit dem Anspruch, möglichst exakte Messungen zu betreiben) und dem bibliothekarisch - pragmatischen Ansatz, der letztlich das Messen von Einstellungen mit einer bestimmten Intention verknüpft, anhand eines konkreten, praxisnahen Beispiels aufgezeigt.

Abschließend wird die Bedeutung der Vorbefragung in der Planungsphase einer empirischen Erhebung in ÖBB (Vorbereitung, praktische Durchführung, Auswertung und daraus resultierende Konsequenzen) untersucht und am Beispiel der Besucherbefragung in OWL modellhaft demonstriert, wobei der Verfasser für die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Pretests sowie die Ableitung von Schlußfolgerungen für die Hauptuntersuchung verantwortlich zeichnete.

Da die Vorbefragung in der bibliothekarischen Umfragepraxis häufig aus "Zeit - und Kostengründen" umgangen wird, soll gleichzeitig auf die wichtige Funktion, die der Pretest übernimmt und auf die nicht zu unterschätzenden Informationen, die mit Hilfe eines solchen Instruments im Vorfeld einer Hauptuntersuchung ge-

wonnen werden können, hingewiesen werden. In diesem Sinne versteht sich dieser Teil der Diplomarbeit auch als ein Plädoyer für die Durchführung eines solchen Tests.

Mein Dank gilt allen Beteiligten dieses Projekts, insbesondere der Staatlichen Büchereistelle für den Regierungsbezirk Detmold, der Arbeitsgruppe "Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform" sowie dem Bibliotheksteam der Stadtbibliothek Paderborn.

Zudem möchte ich dem Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen der FH Köln für die organisatorische und fachliche Unterstützung meiner Arbeit danken.

Essen, im April 1997

Marcus Jaeger

# 1. DIE EMPIRISCHE BENUTZERFORSCHUNG IN ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN

## 1.1 Die Bedeutung der Benutzerforschung für Öffentliche Bibliotheken

Öffentliche Bibliotheken sind kommunale Dienstleistungsunternehmen, die mit ihren Ressourcen effektiv und bedarfsorientiert im Sinne ihrer Benutzer umgehen müssen (vgl. Bibliotheken '93, 1994).

Die Benutzerforschung geht davon aus, daß die Bibliotheken ihre Dienstleistungen für einen bestimmten Markt, ihre NutzerInnen, erbringen. Die sich ständig im Wandel befindenden und in den Anforderungen steigenden Nutzerbedürfnisse führen dazu, daß "Bibliothekare in zunehmenden Maß Instrumente z.B. des Marketings und der Leistungsmessung einsetzen müssen, Marktforschung und Öffentlichkeitsarbeit betreiben (...), um die knappen Finanzmittel möglichst nutzerorientiert und effizient einzusetzen" (Bibliotheken '93, 1994, 3).

Die Bedeutung der Benutzerforschung für Öffentliche Bibliotheken liegt vor allem darin, empirisch abgesicherte, weil repräsentativ erhobene, qualitative Daten zur bibliothekarischen Entscheidungsfindung und Planung zu liefern, um die angestrebten Ziele einer Bibliothek optimieren zu können. Zudem wird die Wirksamkeit und der Erfolg (Nutzen) einzelner Dienstleistungen kontrolliert. Dies kann aufgrund des Nonprofit-Charakters Öffentlicher Bibliotheken nicht nach ausschließlich ökonomischen Gesichtspunkten (Kosten - Nutzenrechnung) geschehen. Im Rahmen der qualitativen Leistungsmessung werden zu diesem Zweck die Methoden der empirischen Benutzerforschung eingesetzt (vgl. Neubauer, 1976, 302-303). Auf diese Weise erhält man für die bibliothekarische Praxis verwertbare Hinweise auf mögliche Defizite.

Weitere wichtige Bereiche der bibliothekarischen Benutzerforschung umfassen, bezogen auf die aktiven Nutzer und Nicht-(Mehr)-Nutzer einer Bibliothek, die Erforschung des Informationsverhaltens (Einstellungen und Bewertungen) sowie die Analyse der Informationsbedürfnisse und -gewohnheiten;

## 1. 2 Die Phasen der empirischen Benutzerforschung

Eine Untersuchung im Rahmen der empirischen Benutzerforschung kann man als einen Prozeß charakterisieren, der wiederum durch die Komplexität des Untersuchungsproblems, sowie durch organisatorische, zeitliche und nicht zuletzt auch finanzielle Aspekte geprägt wird (vgl. Friedrichs, 1990, 119).

Dieser Forschungsprozeß setzt sich aus mehreren Phasen zusammen, die in der soziologischen Fachliteratur zwar unterschiedlich benannt werden, sich jedoch in ihrer Struktur gleichen.

Jede empirische Untersuchung beginnt dabei mit der **Planung**. Diese umfaßt in erster Linie die Problemformulierung oder -benennung und die Konzeptualisierung der Erhebung in Form eines Erhebungskonzeptes bzw. eines Ablaufschemas. In diesem werden die wichtigsten Untersuchungsziele und -gegenstände sowie die



Elemente des Planungsablaufs festgehalten. Dieses Stadium basiert im wesentlichen auf sehr theoretischen Grundlagen und wird daher in der Fachliteratur idealtypisch dargestellt. Aus finanziellen oder zeitlichen Gründen, werden jedoch insbesondere die Elemente der Planung, wie etwa das Evaluieren eines geeigneten Auswahlverfahrens, die sorgfältige Wahl einer Erhebungsmethode oder der Pretest häufig vernachlässigt (vgl. Methoden, 1991, 344 - 345). Dem ist entgegenzuhalten, daß gerade der Planung einer empirischen Untersuchung ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit, Sorgfalt und Zeit zu widmen ist, da nur auf diese Weise gravierende Fehler, die zu einer mangelnden Qualität der Ergebnisse und zu zusätzlichen Kosten führen, vermieden werden können. "Die Qualität und damit der Nutzen der Erkenntnisse hängt somit entscheidend von der gewissenhaften und gründlichen Vorbereitung der Erhebung ab" (Stachnik, 1995, 9).

Etwaige Fehler und Ungenauigkeiten in diesem frühen Forschungsstadium ziehen erhebliche Konsequenzen für alle folgenden Phasen nach sich.

Parallel zu der Planung erfolgt die organisatorische Vorbereitung der Erhebung und Auswertung.

In einer zweiten, sich anschließenden Untersuchungsphase, gelangen die Instrumente der empirischen Benutzerforschung in Zusammenhang mit der eigentlichen **Datenerhebung**, auch Feldforschung genannt, zum Einsatz.

Nach Beendigung der Durchführung, erfolgt die umfassende elektronische **Datenverarbeitung**, worunter die Datenerfassung und -auswertung mittels geeigneter Computerprogramme (wie z.B. SPSS) subsumiert werden.

In einem weiteren wichtigen Stadium schließt sich die **Datenanalyse und -interpretation** an. Die erfaßten Daten werden nach einem, im Vorfeld festgelegten Auswertungskonzept aufbereitet und komprimiert dargestellt, sowie schließlich im Sinne des Untersuchungsziels interpretiert.

Am Schluß einer solchen Untersuchung steht die **Veröffentlichung der Ergebnisse** in geeigneter Form, z.B. als Publikation, Pressemitteilung oder Aushang. Dabei sollte darauf geachtet werden, welche Zielgruppen in erster Linie für die Verbreitung dieser Informationen als Adressaten in Frage kommen. Dies sind in der Regel neben den Benutzern und Mitarbeitern der Bibliothek, vor allem die Entscheidungsträger der eigenen Kommunalverwaltung. Die Ergebnispräsentation sollte nach Möglichkeit mit einer Diskussion aller Beteiligten verbunden werden.

### **1.3 Die gebräuchlichsten Methoden der empirischen Benutzerforschung in Öffentlichen Bibliotheken**

Im Vorfeld der Planung einer empirischen Untersuchung ist es zunächst erforderlich, sich generell eine Übersicht hinsichtlich der unterschiedlichen **Erhebungs-**

**methoden** zu verschaffen. Dieses empfiehlt sich, da keines der existierenden Instrumente zur empirischen Datenerhebung für sich genommen universell einsetzbar ist. Insbesondere zur Lösung vielschichtiger Problemstellungen kann es sich anbieten, mehrere empirische Methoden miteinander zu kombinieren, um jeweils die Vorteile der einzelnen Erhebungsinstrumente optimal nutzen zu können. Dies ist vor allem bei der Wahl einer angemessenen Erhebungsmethode zu beachten.

Es wird grundsätzlich zwischen der **Primär - und Sekundäranalyse** unterschieden:

Die Auswertung durch Dritte bereits erhobener Daten (Primärerhebung), unabhängig vom ursprünglichen Zweck und Bezugsrahmen der Datensammlung, führt zu einer Sekundäranalyse, deren Ausgangspunkt ein konkretes Informationsziel ist, wie z. B. die Ermittlung eines quantitativen Bedarfs anhand bestimmter Indikatoren (vgl. Friedrichs, 1990, 353). Als Quellen liegen ihr, in einer Bibliothek, entweder die innerbetrieblichen Daten (zumeist EDV-gestützte Statistiken) oder auch externe Daten zugrunde. Letztere liegen in Form von amtlichen (z.B. die Deutsche Bibliotheksstatistik oder Statistiken der kommunalen Ämter) bzw. nicht-amtlichen Statistiken (z.B. Studien zur Lese- und Mediennutzung) vor (vgl. dazu Sozialwissenschaftliche Methoden, 1993, 294-297). Eine Sekundäranalyse kann auch im Vorfeld einer Primärerhebung als Dokumenten- oder Inhaltsanalyse erfolgen.

Die Primäranalyse basiert dagegen auf der eigenständigen oder arbeitsteiligen Erhebung spezifischer Daten, die für ein bestimmtes Untersuchungsziel benötigt werden (vgl. Alemann, 1977, 194-196).

Sie kann sich dabei des Experiments bedienen, bei dem soziale Phänomene anhand theoretisch festgelegter Aussagen unter künstlich kontrollierten Bedingungen ("Laborsituation") überprüft werden. Für Untersuchungen in Öffentlichen Bibliotheken kommt diese Methode der Informationsgewinnung daher nicht in Frage. Folglich setzt man im Rahmen der Primäranalyse vermehrt die Erhebung ein. Als gebräuchliche Erhebungsmethode hat sich in diesem Zusammenhang, neben der Befragung, die Beobachtung erwiesen. Sie bietet sich immer dann an, wenn Verhaltensweisen unmittelbar erfaßt und fixiert, sowie verbale Äußerungen gerade nicht erhoben werden sollen oder können (vgl. Merten,/Teipen, 1991, 118). Aufgrund des hohen Aufwandes und ihres relativ schlechten Kosten - Nutzen - Verhältnisses, werden Erhebungsmethoden, wie die sehr differenzierte Beobachtungstechnik oder die Gruppendiskussion (als Zusatzerhebung) im Vergleich zur Befragung in der bibliothekarischen Praxis eher selten eingesetzt. Ersteres geschieht insbesondere im Zusammenhang mit der Analyse des suchstrategischen Benutzerverhaltens oder bei der Untersuchung bibliotheksinterner Abläufe.

Im Hinblick auf die Datenbeschaffung in Öffentlichen Bibliotheken, kommt der Befragung ein besonderer Stellenwert zu. Sie ist nicht nur "zweifelloso das weitverbreitetste 'Instrument' der empirischen Sozialforschung" (vgl. Sozialwissenschaftliche Methoden, 1993, 149), sondern "eignet sich besonders gut dazu, Meinungen, Einstellungen, Wissen und Wertvorstellungen zu erfassen" (vgl. Merten,/Teipen, 1991, 110).

Gerade ihr relativ geringer Zeit- und Kostenaufwand führt dazu, daß Öffentliche Bibliotheken weitgehend der Befragung den Vorzug gegenüber anderen Erhebungsmethoden geben.

## **2. DIE BEFRAGUNG ALS RELEVANTE ERHEBUNGSMETHODE DER BENUTZERFORSCHUNG IN ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN**

### **2.1 Die Hauptformen der Befragung**

Im allgemeinen unterscheidet man zunächst zwischen **alltäglicher und wissenschaftlicher Befragung**. Im Gegensatz zur alltäglichen Befragung, nimmt sich die wissenschaftliche der Überprüfung allgemein theoretischer Zusammenhänge an, und wird durch ihre systematische, theoriegeleitete Kontrolliertheit aller Befragungsstadien charakterisiert, sowie durch die Kontrolle ihrer Rahmenbedingungen, unter denen diese ablaufen (vgl. Sozialwissenschaftliche Methoden, 1993, 145-149).

Zudem differenziert man zwischen **einmaligen und aufeinanderfolgenden Befragungen** mit einheitlichem Erhebungsinstrument (Panels). Um mögliche Konsequenzen einer längerfristigen bibliothekarischen Strategie überprüfen zu können, bietet es sich mitunter an, Befragungen in regelmäßigen Intervallen zu wiederholen oder bei vielschichtigen Problemstellungen in diesem Sinne unterschiedliche Befragungsformen zu kombinieren.

Generell können Befragungen nach 3 weiteren Dimensionen, dem **Grad der Standardisierung**, der **Erhebungssituation** und ihren **Zielgruppen** unterschieden werden.

Diese lassen sich wiederum, je nach Untersuchungsziel, kombinieren.

#### **Standardisierungsgrad**

In der soziologischen Fachliteratur (so zum Beispiel bei Alemann, 1977, 216-218) wird dabei unterschieden in

- ☐ **nicht - standardisierte Befragung** (dient, unter Vorgabe eines thematischen Bezugsrahmens der Sondierung weiterer Gegenstandsbereiche, z.B. bei Expertenbefragungen);
- ☐ **teil- oder wenig - standardisierte Befragung** (bei der die behandelten Themenkomplexe und die Fragenanordnung in Form eines Leitfadens nur grob vorgegeben werden, folglich dem Interviewer hinsichtlich der Formulierung weitgehend freie Hand gelassen wird, wie z.B. bei Tiefen- oder Intensivinterviews);
- ☐ **standardisierte Befragung** (zumeist mittels Fragebogens, bei dem die Fragearten und -abfolge im Vorfeld exakt festgelegt und sämtliche Fragekomplexe detailliert vorformuliert werden);

## Erhebungssituation

Man kann dabei zwischen mündlicher und schriftlicher Befragung differenzieren.

Die mündliche Befragung, auch Interview oder Face-To-Face-Befragung genannt, eignet sich insbesondere für Umfragen hinsichtlich quantitativ überschaubarer Gruppen und tritt entweder in unmittelbarer Form (ein Interviewer tritt direkt mit dem Probanden in Kontakt), als Einzel- oder Gruppeninterview mit unterschiedlichem Standardisierungsgrad, oder mittelbar in Erscheinung, so z.B. als Telefoninterview.

Die schriftliche Befragung bedient sich in der Regel eines standardisierten Fragebogens.

Nach Hafermalz existieren 2 Arten der schriftlichen Befragung (vgl. Hafermalz, 1976, 7-11):

### 1. Die schriftliche Befragung **ohne** persönliche Ansprache

Bei dieser Form handelt es sich um eine indirekte, rein schriftliche Befragung, die sich wahlweise an die Gesamtbevölkerung oder einen bestimmten Adressatenkreis wenden kann. Die Befragungsunterlagen werden dabei in der Regel postalisch an die zu befragenden Personen gesandt und auf gleichem Wege von den Empfängern wieder retourniert. Speziell für die bibliothekarische Umfragepraxis besteht zudem noch die Möglichkeit, die Befragungsunterlagen in der Bibliothek an möglichst auffälligen Plätzen einfach auszulegen, mit der Bitte an den Besucher, diese vor Verlassen der Bibliothek selbständig auszufüllen und zurückzugeben. Probleme bereiten diesbezüglich in erster Linie die hohen Verweigerungsraten (vgl. Moore, 1992, 184).

### 2. Die schriftliche Befragung **mit** persönlicher Ansprache

Diese Befragungsform, die Ähnlichkeiten mit dem Interview aufweist, macht sich unterschiedliche Verteilungsmethoden zu Nutze, die aufgrund ihres Rückläuferfolges von ca. 90% ihren relativ zeit- und kostenaufwendigen Einsatz rechtfertigen (vgl. ebd.).

Ihr wichtigstes Merkmal ist dabei die Anwesenheit eines sachverständigen Befragungsleiters, der gegebenenfalls Erläuterungen zu einzelnen Fragebogenformulierungen oder -anweisungen geben kann. Auf diese Weise kann die Rücklaufquote entscheidend verbessert werden.

## Zielgruppen

Die Zielgruppen einer Befragung sind generell "abhängig von der Intention der Umfrage und von den gewünschten Ergebnissen" (Kemper, 1992a, 37). Aufgrund der differenzierten Struktur Öffentlicher Bibliotheken, kommen dabei mehrere Befragungsformen in Betracht.

Sollen die Einstellungen und Interessen der Bevölkerung im Einzugsgebiet einer Bibliothek in die bibliothekarische Arbeit vor Ort einbezogen werden, wird man eine **repräsentative Bevölkerungsumfrage**, auch Bevölkerungs- oder Repräsentativbefragung genannt, durchführen. Dabei hat sich insbesondere die com-

putergestützte Telefonbefragung in Form eines standardisierten Interviews als sinnvoll erwiesen (Kemper, 1992a, 38). Repräsentativbefragungen sind sehr zeit- und kostenintensiv und von einzelnen Bibliotheken häufig nicht alleine zu bewerkstelligen. Erhoben werden dabei stichprobenartig, ausgehend von einer Einwohnerliste, unter anderem die soziodemographischen Merkmale, die Informationsbedürfnisse und -gewohnheiten der Befragten, sowie Gründe für die Nicht-(Mehr)-Nutzung einer Bibliothek.

Im Zusammenhang mit der Optimierung der Mitarbeiterorientierung in Öffentlichen Bibliotheken, sind in den vergangenen Jahren einige anonyme, schriftliche **Mitarbeiterbefragungen** durchgeführt worden. Von diesen erhofft man sich z.B. näheren Aufschluß über die Situation am Arbeitsplatz oder über den Kenntnisstand der Mitarbeiter hinsichtlich der Nutzerinteressen und kann mit ihrer Hilfe auch die internen Kommunikations- oder Organisationsstrukturen einer Bibliothek beleuchten (Eine relevante Mitarbeiterbefragung wurde beispielsweise im Herbst 1990 in der Stadtbibliothek Bielefeld im Rahmen des DBI-Projektes "Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken" durchgeführt.).

Eine weitere, wichtige Zielgruppenbefragung in Bibliotheken stellt **die Benutzer- bzw. Besucherbefragung** dar, bei der in der Regel die gewünschten Daten mittels standardisierten Fragebogens erhoben werden. In der bibliothekarischen Fachliteratur wurden die Begriffe "Benutzer- bzw. Besucherbefragung" bisher noch nicht eindeutig voneinander abgegrenzt und daher weitgehend synonym verwandt (so z.B. Kemper, 1992a, 45-47 oder Moore, 1992, 183-184). Stachnik versteht die Besucherbefragung als "eine schriftliche Befragung mit direkter Ansprache der Besucher, die in die Bibliothek kommen" (Stachnik, 1995, 35), während die Benutzerbefragung der indirekten Befragungsform zuzuordnen ist, von einer Nutzerkartei ausgehen kann und auf postalischem Wege erfolgt

Die Besucherbefragung kann wahlweise als Eingangs- (bei der Erhebung gewohnheitsmäßigen Verhaltens) oder Ausgangsbefragung (falls die Beantwortung der Fragen die genaue Kenntnis der Bibliothek voraussetzt) konzipiert werden.

Zudem sei an dieser Stelle nochmals auf die Tatsache hingewiesen, daß Bibliothekare häufig an den Einstellungen und Bedürfnissen sowohl der aktiven als auch vor allem der Nicht-(Mehr)-Nutzer einer Bibliothek interessiert sind. Letztere können jedoch nicht in ausreichendem Maße von der Benutzer- oder Besucherbefragung erfaßt werden, die ebenfalls keine Gründe für die Nichtnutzung einer Bibliothek liefert. Diese gibt vielmehr Aufschluß über die soziodemographischen Merkmale, die Gewohnheiten und Einstellungen der **aktiven** Nutzer oder Besucher einer Bibliothek. "Daher ist zu empfehlen, die Repräsentativbefragung einer Nutzerinnenbefragung anzuschließen." (Kemper, 1992a, 48)

## 2.2 Die schriftliche Befragung

### 2.2.1 Vor und Nachteile ihres Einsatzes in Bibliotheken

Im Vorfeld einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken reicht es nicht aus, sich einen groben Kenntnisstand über einzelne Erhebungsmethoden verschafft zu haben, auf dessen Basis nun auf Geratewohl die Auswahl einer adäquaten Methode erfolgen kann. Vielmehr ist es geboten, sich im weiteren kritisch mit den **Vor- und Nachteilen der** zur Verfügung stehenden **Erhebungsinstrumente** auseinanderzusetzen, um nicht während der eigentlichen Erhebungsphase von unbeachteten Schwierigkeiten überrascht zu werden oder von vollkommen falschen Voraussetzungen auszugehen.

Im Hinblick auf die schriftliche Erhebungstechnik liegen in der soziologischen bzw. soziologieverwandten Fachliteratur inzwischen einige umfassende Abhandlungen vor, die sich explizit mit den spezifischen Charakteristika schriftlicher Befragungen befassen (vgl. zu dieser Thematik insbesondere : Frasch, 1987).

**Einwände** gegen diese Befragungsform bescheinigen ihr vor allem einen Mangel an Genauigkeit in bezug auf die mit ihrer Hilfe erhobenen Daten und führen folgende Argumente an :

### **Kommunikationsprobleme**

Im Gegensatz zum Interview, sind die Probanden während der Erhebungssituation auf sich alleine gestellt. Insbesondere bei der indirekten schriftlichen Befragung, fehlen daher etwaige Hilfestellungen durch einen Interviewer, so daß es unter Umständen zu Fehlinterpretationen kommen kann. Folglich fällt der Gestaltung des Fragebogens in puncto Verständlichkeit und Übersichtlichkeit eine Schlüsselrolle zu, da sie den Befragten in die Lage versetzen soll, selbständig und ohne Mühe einen Erhebungsbogen ausfüllen zu können.

### **Repräsentanzprobleme**

Häufig kommt es aufgrund hoher Verweigerungsraten unter den Probanden (Zielpersonen) zu Verzerrungen der Repräsentanz, die wiederum zu einer Gefährdung der angestrebten Stichprobe führen können. Die mangelnde Antwortbereitschaft ist häufig mit Reaktionshemnissen der Befragten, wie z.B. fehlender Motivation, Desinteresse oder Mißtrauen zu erklären. Sie kann aber auch in dem Vorhandensein situationsspezifischer Barrieren begründet liegen, wie z.B. in Verständnisschwierigkeiten mit einem unübersichtlich, folglich unzureichend gestalteten Fragebogen.

### **Antwortunvollständigkeit**

Dieses Phänomen, bei dem es zu (un-)beabsichtigten Auslassungen aufgrund unvollständig oder unsachgemäß ausgefüllter Fragebögen kommt, führt zu fehlenden Werten (missing data) bei der Auswertung. Mögliche Gründe stehen dabei in unmittelbarem Zusammenhang mit den vorgenannten Problemen der Repräsentanz.

### **Systematische Ausfälle**

Die Bearbeitung eines Fragebogens setzt neben der grundsätzlichen Lese- und Schreibfertigkeit und dem Interesse am Thema, auch ein gewisses Maß an Erfahrung mit Printmedien voraus, d.h., bestimmte soziale und gesellschaftliche Gruppen, sowie Personen mit niedrigerem Bildungsniveau können häufig nicht zu einer Teilnahme motiviert werden, was unter Umständen zu deren Unterrepräsentierung führen kann (vgl. dazu auch Frasch, 1987, 1-4).

### **Identitätsprobleme**

Es besteht keine Möglichkeit, die Datenerhebung zu kontrollieren : so kann weder überprüft werden, ob die Erhebungsunterlagen vom Befragten selbst oder gar von Dritten ausgefüllt wurden (Möglichkeit der fehlenden Übereinstimmung von Ziel- und Auskunftsperson), noch ob sich der Interviewer auch tatsächlich an den vorgegebenen Auswahlplan, nur die Zielpersonen der Auswahlgesamtheit zu befragen, gehalten hat (vgl. Hafermalz, 1974, 493-494).

### **Prinzip der "Vereinfachung"**

Mit Hilfe der schriftlichen Befragung lassen sich, streng genommen, keine komplexen Stellungnahmen erfassen. Differenzierte Meinungen oder das Verhalten der Probanden können, abhängig von der Auskunftsbereitschaft und -kompetenz der Befragten, nur in sehr vereinfachter Form erhoben werden. Verzerrend auf die Qualität der Ergebnisse, können sich dabei Faktoren wie z.B. Antworttendenzen im Sinne sozialer Normen (sozialer Erwünschtheit) oder Wunschdenken auswirken. Auch spontane Einstellungen der Zielpersonen lassen sich aufgrund der vorhandenen Bedenkzeit nicht ermitteln.

Im Vergleich zu anderen Erhebungsmethoden, wie etwa dem Interview, zeichnet sich die schriftliche Befragungsform durch folgende **positive Merkmale** aus :

### **Geringere Erhebungskosten**

Durch die zeitliche Straffung des Befragungsablaufs und einen geringeren Personalaufwand, lassen sich die Erhebungskosten minimieren, da sich die Interviewerschulung und -betreuung sowie die Koordinierung der Datenerhebung weniger aufwendig gestaltet.

### **Breit angelegte Datengewinnung**

Mit Hilfe der schriftlichen Befragung können in relativ kurzer Zeit Daten einer größeren Zahl von Probanden erfaßt werden (vgl. Paatsch, 1992, 121).

### **Qualität der Antworten**

Durch den Verzicht auf einen Interviewer für die direkte Datenerfassung, fallen damit verbundene Einflüsse auf den eigentlichen Erhebungsvorgang weg. Es existiert kein Interviewereinfluß, die Datenaufnahme erfolgt diesbezüglich frei von Verzerrungen (biasfrei) (vgl. Hafermalz, 1976, 23). Zudem gerät der Proband nicht unter zeitlichen Druck, er erhält genügend Zeit, sich auf das Thema zu konzentrie-

ren und seine Antworten zu reflektieren. Der Beantwortungszeitpunkt bleibt ihm dabei in der Regel selbst überlassen. Insgesamt gesehen, wirkt sich dieses fördernd auf die Qualität der Antworten, und damit auch auf den Aussagewert der Untersuchung aus.

### **Erhebung quantifizierbarer Daten**

Die schriftliche Befragungstechnik eignet sich insbesondere zur effizienten Erfassung der sogenannten "harten Daten" (soziodemographische Merkmale der Probanden), die die Wirkung der qualitativen Auswertung verstärken können (vgl. Paatsch, 1992, 121).

Unter Berücksichtigung des, bereits oben erwähnten "Vereinfachungsprinzips" können sich aber auch die sogenannten "weichen Daten" (subjektive Einstellungen und Bewertungen) in den Ergebnissen schriftlicher Befragungen widerspiegeln.

### **Anonymität**

Da der Befragte während der Erhebungssituation keine direkte Konfrontation mit einem Interviewer erfährt, die Datenaufnahme folglich durch den Befragten persönlich stattfindet, kann auf diese Weise die Zusicherung der Anonymität besser gewährleistet, und möglichen Vorbehalten seitens der Probanden glaubwürdiger entgegengetreten werden (vgl. dazu Frasch, 1987, 1-3).

Wenngleich wesentliche Probleme schriftlicher Befragungen in der Sicherung miteinander vergleichbarer und genauer Daten oder einer möglichen, mangelhaften Repräsentativität zu sehen sind, wird man sich, abhängig vom Ziel der Untersuchung und den Zielpersonen, immer genau dann für die schriftliche Befragungstechnik entscheiden, wenn Tatbestände aufgrund der zu erhebenden Datenmenge nicht mehr beobachtbar sind.

Interviews sind, insbesondere für kleinere Bibliotheken, zu personal- und kostenintensiv und kommen für bestimmte Problemstellungen gar nicht erst in Betracht (vgl. Stachnik, 1995, 35). Es sei hier nochmals darauf hingewiesen, daß die Wahl der schriftlichen Erhebungsmethode niemals die in der Planung begangenen Fehler wettmacht, vielmehr können diese im ungünstigen Falle noch verstärkt werden.

## **2.2.2 Instrument des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit**

Der Einsatz schriftlicher Befragungen als relativ kostenintensive und arbeitsaufwendige Instrumente der Informationsbeschaffung erfordert die genaue Kenntnis, wozu die erhobenen Daten verwendet werden sollen, d.h. Befragungen dienen niemals einem reinen Selbstzweck (vgl. Glang, 1990, 646). In Öffentlichen Bibliotheken findet man sie vor allem im Rahmen der **Öffentlichkeitsarbeit** und umfassender **Marketingkonzeptionen** von Nonprofit - Organisationen.



"Am Beginn eines Marketingkonzeptes steht die Aufgabenbestimmung" (Marketingkonzeption, 1987, 47). Im Zuge der Aufgaben- und Zielfindung Öffentlicher Bibliotheken, stehen sich generell 2 unterschiedliche Orientierungsweisen gegenüber. Es ist dies zum einen die **Produktorientierung**, bei der das Angebot einer Bibliothek im Mittelpunkt steht. Das bedeutet, daß der Anbieter eigenständig den Bestand und die einzelnen Dienstleistungen nach inhaltlichen Qualitätsmerkmalen bestimmt. Auf diese Weise soll das Gesamtumfeld, sowohl die aktiven als auch die potentiellen Nutzer einer Bibliothek, angesprochen werden.

Zum anderen kann das Angebot an den Bedürfnissen und Wünschen bestimmter Zielgruppen im Rahmen der Segmentierung (Mit Segmentierung wird die Aufteilung des potentiellen Einzugsgebietes einer Bibliothek in homogene Nutzergruppen, den sogenannten Segmenten, mit dem Ziel eines möglichst hohen Identitätsgrades zwischen Dienstleistung und einer bestimmten Zahl von Nutzern bezeichnet (nach Hofmann, 1994, 340).), folglich nach dem Grad seiner Nutzung und Nachfrage, ausgerichtet werden. In einem solchen Falle liegt das Prinzip der **Marktorientierung** zugrunde. Den Komponenten Öffentlichkeitsarbeit und Marketing kommen diesbezüglich unterschiedliche Funktionen zu.

Während Öffentlichkeitsarbeit und Marketing im Sinne der Produktorientierung die Aufgabe haben, das bestehende Angebot einer Bibliothek in Gänze bekanntzumachen, dafür zu werben, versteht man im Hinblick auf die Marktorientierung die Rolle dieser beiden Elemente wie folgt :

"Marketing bedeutet einen ständigen Prozeß mit der Ausrichtung am Markt, dem Einsatz bestimmter Instrumentarien und der systematischen Analyse, Planung, Organisation und Kontrolle des Marketingprozesses" (Kemper, 1992b, 62). In diesem Zusammenhang fungieren schriftliche Befragungen als wichtige Marketing - Instrumente, die die Aufgaben und Ziele Öffentlicher Bibliotheken genauer definieren. Sie untersuchen den Ist - Zustand (Situationsanalyse) und liefern wertvolle Daten hinsichtlich der Zukunftsplanung, Entwicklung und Kontrolle mittel- bzw. langfristiger Strategien. "Für einen Marketing - Prozeß an einer Öffentlichen Bibliothek haben sich schriftliche (...) standardisierte Befragungen als effektive und relativ einfach einzusetzende Instrumente erwiesen." (Kemper, 1992a,32)

Auf die Risiken und Einwände gegen Marketing - Konzepte, wie z.B. die Gefahr der einseitigen Vernachlässigung potentieller Nutzer oder besonderer Nutzergruppen (so z.B. bei Mauch, 1996, 260-264), soll hier nicht weiter eingegangen werden, es sei jedoch zusammenfassend darauf hingewiesen, daß solche Vorbehalte in erster Linie gegen eine unbedachte Anwendung des Marketings sprechen, nicht jedoch gegen die Marketing- Konzepte und ihre Instrumentarien selbst, sofern die Produkt- respektive Marktorientierung nicht in extremer Form praktiziert, und somit ad absurdum geführt wird.

Öffentlichkeitsarbeit hat die Aufgabe, auf die zielgruppenspezifischen Angebote aufmerksam zu machen. Auch schriftliche Befragungen können im Rahmen eines solchen Konzeptes eingesetzt werden. Die mit einer Befragung einhergehende "wohlwollende Publicity", beispielsweise durch die Begleitung der Aktion in Presse oder Rundfunk, kann sich die Bibliothek unter Einbeziehung der allgemeinen Öffentlichkeit geschickt zu Nutze machen. Sie weckt dadurch nicht nur das Interesse

und die Motivation ihrer Nutzer, sich an der Umfrage zu beteiligen, vielmehr entsteht ihr hier ein weiteres Forum zur positiven Selbstdarstellung, mit dem sie verdeutlichen kann, daß sie ihre Nutzer und deren Interessen ernst nimmt und bereit ist, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten für diese stark zu machen.

Befragungen bieten die Chance, im Rahmen einer adäquat vorbereiteten Ergebnispräsentation (z. B. in Form einer Pressekonferenz) und der sich daran anschließenden Diskussion, kostenbewußt und medienwirksam das Bewußtsein für Öffentliche Bibliotheken in der Öffentlichkeit zu stärken.

### 2.2.3 Teil der qualitativen Leistungsmessung innerhalb des "Controllings"

Im Zuge des Reformprozesses öffentlicher Verwaltung in der Bundesrepublik, vollzieht sich die Umgestaltung Öffentlicher Bibliotheken zu kommunalen Dienstleistungsunternehmen (vgl. Neue Steuerungsmodell, 1993, 13-14). Im Mittelpunkt der neuen Steuerungsmodelle steht dabei die Umwandlung der klassischen Ämterstruktur in teilautonome, eigenverantwortliche Organisationseinheiten (Fachbereiche) mit eigenständigem Betriebsplan und Berichtswesen. Ein wesentlicher Grundzug stellt, bezogen auf die Bibliotheken, die Optimierung der Nutzerzufriedenheit dar. Im Sinne der Marktorientierung steht dabei nicht mehr die Institution selbst im Vordergrund, sondern der Bürger, folglich der Nutzer einer Bibliothek. Nutzerorientierung war bisher "kein Denk- und Arbeitsansatz, der im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken, im gesamten Kultursektor und in der öffentlichen Verwaltung allgemein zum bestimmenden Einflußfaktor des Handelns werden konnte" (Glang - Süßerkrüb, 1993, 107). Um sicherstellen zu können, daß sämtliche Mittel mit höchstmöglicher Effizienz im Sinne einer dauerhaften Befriedigung der Nutzerbedürfnisse und -wünsche eingesetzt werden, bedienen sich Öffentliche Bibliotheken der Leistungsmessung. Diese stellt die Anwendung miteinander in direktem Bezug stehender Messungen dar. Um diesbezüglich ein adäquates Gesamtbild einer Bibliothek zu erhalten, werden zum einen interne, zumeist DV-gestützte Statistiken aus der alltäglichen bibliothekarischen Praxis verwertet. Es handelt sich dabei in der Regel um sachbezogene, objektive, **quantitative Meßdaten**, wie etwa um Angaben zum Bestand, seinem Aktivierungs- und Nutzungsgrad oder auch zu den finanziellen Ressourcen der Bibliothek.

Ergänzend zu diesen kommt noch die Ermittlung **qualitativer Daten** hinzu. Diese ergeben sich wiederum aus den subjektiven Einstellungen und Bewertungen der Bibliothek aus Sicht der Nutzer, die mit Hilfe von Nutzer- oder Besucherbefragungen in Erfahrung gebracht werden können und eine ganz eigene Qualität widerspiegeln. Die Nutzungszahlen allein lassen noch kein schlüssiges Gesamtbild einer Bibliothek entstehen (Kemper, 1993, 236).

Auf der Grundlage dieser Erhebungen kann im Rahmen des Controllings, einem betriebswirtschaftlichen Steuerungssystem für Öffentliche Bibliotheken, nun ein Vergleich zwischen angestrebten Zielen und tatsächlich erreichten Ergebnissen, sowie die weitere bibliotheksstrategische und operative Planung erfolgen. Dies hat

zur Folge, daß die Ressourcen einer Bibliothek effektiver eingesetzt werden können und die Anpassung an Veränderungen leichter fällt (vgl. Controlling, 1994, 10-11). Diese Art der Leistungsmessung eröffnet den Bibliotheken wichtige Ansatzpunkte für Betriebsvergleiche. Dabei müssen im Sinne eines fairen Leistungsvergleiches sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Größen einer Bibliothek berücksichtigt und miteinander gekoppelt werden (vgl. Galsterer, 1989, 349).

In der bibliothekarischen Praxis finden sich dahingehend mittlerweile Versuche mit Modellcharakter, interkommunalen Leistungsvergleich auf der Basis eines einheitlichen Berichtswesens und angeglicherener, organisatorischer Bedingungen vor Ort zu betreiben. So zum Beispiel das 1994 von der Bertelsmann Stiftung ins Leben gerufene Projekt "Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken", an dem 17 Öffentliche Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung, Struktur und technischer Ausstattung im gesamten Bundesgebiet teilnehmen. Ziel ist dabei vor allem die Entwicklung eines einheitlichen Berichtswesens und die Durchführung eines interkommunalen Leistungsvergleiches hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Leistungsauftrag und Nutzer- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit. (vgl. zu dieser Thematik auch : Betriebsvergleich, 1995))

### **3. SOZIALWISSENSCHAFTLICH - THEORETISCHE GRUNDLAGEN DER PLANUNG EINER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG IN BIBLIOTHEKEN**

#### **3.1 Die Problemformulierung**

Die Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken beginnt mit dem Prozeß der Problemfindung. Dieser geht von betriebsinternen oder externen Anlässen und einem vorhandenen Bedürfnis für die nähere Untersuchung bestimmter Sachverhalte (Erkenntnisinteresse) aus (vgl. Methodik, 1994, 18). Er umfaßt, im Hinblick auf die erforderliche Erarbeitung eines Erhebungskonzeptes, zum einen das Festlegen der Untersuchungszielrichtung ("Forschungsziel") sowie zum anderen die Sammlung relevanter Materialien zum ausgewählten Problembereich, das Studium ähnlich strukturierter oder gleichartiger Erhebungen und die Berücksichtigung aus der bibliothekarischen Praxis gewonnener Erfahrungen. Unmittelbar im Anschluß daran, fällt, im Rahmen einer umfangreichen Wirksamkeitskontrolle, der Auswertung aller zusammengetragenen Informationen (Dokumentenanalyse), die endgültige Entscheidung, ob überhaupt und in welchem Maße eigene Erhebungen erforderlich sind (vgl. Stachnik, 1995, 11). Gleichzeitig werden sämtliche inhaltliche Untersuchungsgegenstände der Erhebung festgelegt.

#### **3.2 Der Prozeß der Hypothesenbildung und der Operationalisierungsvorgang**

Ausgehend von dem, bereits bestimmten Untersuchungsgegenstand, werden im Rahmen der Hypothesenformulierung begründete Aussagen über noch in Frage stehende Sachverhalte formuliert. Auf der Grundlage der sogenannten Ausgangshypothese (die in der Regel aus bereits gewonnenen Erfahrungen der Praxis hergeleitet wurde), werden ein oder mehrere Testhypothesen aufgestellt, die in der späteren Auswertung auf ihre Gültigkeit hin überprüft werden sollen (vgl. Methodenatlas, 1995, 61 - 62). Empirische Erhebungen in Bibliotheken verfolgen häufig das Ziel, Sachverhalte und Tendenzen im Hinblick auf eine Schärfung des Bewußtseins aller Beteiligten zu manifestieren (vgl. Stachnik, 1995, 16). Daher beschränkt man sich in der Regel auf die Ausarbeitung von adäquaten Programmfragen. Diese umfassen alle relevanten Fragestellungen, die die Zielrichtung der Informationsbeschaffung zum Ausdruck bringen und stehen in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Operationalisierungsvorgang. Hier werden daher, vereinfacht ausgedrückt, Entscheidungen getroffen, in welchem Gegenstandsbereich, welche Merkmale (Begriffe von Eigenschaften, Verhaltensweisen etc.), von welchen Merkmalsträgern (Gegenständen, Ereignissen, Personen etc.) in erhebungsfähige Daten umgewandelt werden können. Dazu ist es zunächst erforderlich, jedem theoretischen Begriff einen bestimmten Sachverhalt zuzuordnen, den er bezeichnen soll, ihn folglich zu definieren. Zudem wird geklärt, wie differenziert die Bedeutung eines Begriffes verstanden werden soll. Diese Einzelschritte bezeichnet man auch als Begriffsdefinition und -abgrenzung (vgl. Methoden, 1991, 64 - 65).

Sodann erfolgt die konkrete Umwandlung der Programmfragen in Indikatoren mit Hilfe der gewählten Begriffe, d. h., es wird festgelegt, wie der, einem Begriff zugehörige Sachverhalt in Form von Variablen (verschiedenen zahlenmäßigen Ausprägungen einer Eigenschaft) meßbar gemacht werden kann (vgl. Stachnik, 1995, 18). Ziel des Operationalisierungsvorganges ist es dabei, auf diese Weise konkrete Testfragen mit vorgegebenen Antwortkategorien und Skalen (auf die Konstruktion von Skalen soll hier nicht weiter eingegangen werden. Der an dieser Materie interessierte Leser findet eine gute Abhandlung bei Heidenreich (vgl. Sozialwissenschaftliche Methoden, 1993 ; Kapitel 4.4 "Entwicklung von Skalen") im Zuge der Fragebogenkonstruktion unter Berücksichtigung der Ergebnisauswertung und -interpretation zu erarbeiten. Dieser Prozeß, ausgehend von der Festlegung exakter Programmfragen, ist relevant für die späteren Korrelationsmöglichkeiten (Bündeln und Kombination einzelner Testfragen) im Zuge der Datenauswertung und -interpretation, um überhaupt verwertbare Aussagen zu dem gewählten Untersuchungsgegenstand und seinen Merkmalen erzielen zu können.

### **3.3 Die Wahl einer angemessenen Erhebungsmethode**

Im Hinblick auf die Problemlösung erfolgt in einem, für die weitere Untersuchungsplanung maßgeblichen Schritt, die Wahl eines geeigneten Instruments bzw. einer angemessenen Methode zur Erhebung der gewünschten Daten.

Um später zu möglichst repräsentativen Aussagen zu gelangen, ist es daher erforderlich, die erhebungsspezifischen Vor- und Nachteile (vgl. dazu auch die Abschnitte 1.3 und 2.2.1 dieser Ausarbeitung) der jeweiligen Untersuchungsmethode auf das eigene Untersuchungsproblem und -ziel zu übertragen und daraus die notwendigen Konsequenzen zu ziehen.

Die Entscheidung, welche Erhebungsmethode, in welcher Form oder Kombination dabei in Frage kommt, ist abhängig von

- ☑ den inhaltlichen Aspekten der Erhebung (Zielrichtung, zu untersuchende Gegenstände und Merkmale, Repräsentanzcharakter)
- ☑ dem Umfang des zu erhebenden Datenmaterials;
- ☑ den materiell-organisatorischen Rahmenbedingungen der Untersuchung (Zeitliche, finanzielle, personelle Voraussetzungen);
- ☑ der zu befragenden Zielgruppe (z.B. eine Gesamt- oder Teilmenge der Bevölkerung oder der Nutzer einer Einrichtung);

### 3.4 Die Zielgruppenbestimmung und die Wahl der Stichprobe

Die Bestimmung der Zielgruppe hängt von den Untersuchungsgegenständen und der Intention einer Erhebung ab. Sie hat unmittelbaren Einfluß auf die Ausrichtung einer Befragung. In diesem Zusammenhang wird zum einen geklärt, ob eine Gruppe in ihrer Gesamtheit (z.B. die Bevölkerung im Einzugsbereich einer Bibliothek, die potentiellen Nutzer) oder nur eine Teilmenge (z.B. die aktiven Benutzer oder die Mitarbeiter einer Bibliothek) befragt wird. Zum anderen wird die Altersstruktur (Kind, Jugendlicher, Erwachsener) und die untere Altersgrenze der zu Befragenden festgesetzt.

Die Erstellung eines Stichprobenplans, der zum Erzielen repräsentativer Aussagen im weiteren Verlauf der Untersuchung eine wichtige Rolle spielt, setzt nicht nur die Kenntnis aller Elemente der Stichprobe voraus, sondern auch die Festlegung der sogenannten Grundgesamtheit (vgl. Friedrichs, 1990, 128). Diese umfaßt sämtliche Elemente, für die die Aussagen der Untersuchung gelten sollen, folglich können keine Aussagen zu Objekten getroffen werden, die **nicht** in der Grundgesamtheit enthalten sind.

Werden Aussagen zu allen Elementen der Grundgesamtheit angestrebt, führt man eine Vollerhebung durch, wird nur eine Teilmenge untersucht, geschieht dieses mittels Stichprobe im Rahmen einer Teilerhebung. Eine Vollerhebung bietet sich immer dann an, wenn die Struktur der Grundgesamtheit heterogen und / oder überschaubar ist. Auf die Vor- und Nachteile des jeweiligen Erhebungsgrades soll hier nicht weiter eingegangen werden, hinsichtlich der Erhebungstechnik existieren jedoch keine prinzipiellen Unterschiede (vgl. Sozialwissenschaftliche Methoden, 1984, 196 - 197).

Es empfiehlt sich, in diesem Zusammenhang ebenfalls sehr sorgfältig die Auswahlgesamtheit zu definieren. Sie enthält, im Gegensatz zur Grundgesamtheit, alle Elemente, die im Prinzip die Chance haben, **tatsächlich** in die Stichprobe zu gelangen (Stichprobenumfang). Bei einer Besucherbefragung, stellen beispielsweise alle potentiellen Bibliotheksbesucher, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes theoretisch die Bibliothek aufsuchen können, die Grundgesamtheit dar, während z.B. diejenigen Besucher, die sich innerhalb eines festgelegten Erhebungszeitraumes in der Bibliothek aufhalten, als Auswahlgesamtheit in Frage kommen. Dabei kann es zu Diskrepanzen zwischen der Grund- und Auswahlgesamtheit kommen, die zu inhaltlichen Verzerrungen führen können (vgl. Kreienbrock, 1993, 149-150).

Werden im Rahmen einer Teilerhebung alle Elemente durch festgelegte Regeln bestimmt, spricht man von einer Stichprobe, die im Idealfall eine verkleinerte Abbildung der Grundgesamtheit darstellt. Die Auswahl aller Elemente der Grundgesamtheit kann dabei zufällig nach der Wahrscheinlichkeitsauswahl, oder, falls die Merkmale dieser Elemente von vornherein bekannt sind, auch nach bewußten Auswahlkriterien erfolgen (vgl. Schnell, 1993, 281-282 und die Abbildung „Übersicht über Auswahlverfahren“ 285). Mit Hilfe eines Stichprobenplanes werden die Art des Auswahlverfahrens (Zufallsauswahl, bewußte Auswahl oder Ersatzverfahren) und die Auswahlkriterien festgelegt und, abhängig von der gewählten Erhebungsmethode und der Komplexität der zu untersuchenden Auswahlgesamtheit, rechnerisch der Umfang der Stichprobe ermittelt. Dies geschieht auf der Basis quantitativer Größen, bei einer Besucherbefragung etwa, auf der Grundlage DV - gestützter Besucherzählungen über einen bestimmten Zeitraum hinweg. Dabei muß berücksichtigt werden, daß nicht - planbare Störfaktoren auf die berechnete Stichprobengröße einwirken und zu Verzerrungen führen können. Auf diese Weise kann die angestrebte Repräsentativität der Stichprobe und damit der Aussagewert der Untersuchungsergebnisse gefährdet werden (vgl. Stachnik, 1995, 46-50).

### 3.5 Die organisatorische Vorbereitung und Projektsteuerung

Die bisher genannten Schritte können unter dem Begriff "**Projektsteuerung**", der eher den pragmatisch - planerischen Aspekt betont, subsumiert werden. (Die soziologische Fachliteratur schildert einen idealtypischen, "forschungslogischen" Ablauf der unter 3.1 - 3.4 geschilderten Schritte. Während dieser in meiner theoretischen Abhandlung formal berücksichtigt wurde, wird die Gliederung des praxisbezogenen Abschnitts 4. dieser Ausarbeitung eher unter pragmatischen Gesichtspunkten, angelehnt an die zu erarbeitenden Konzepte erfolgen.)

Eine Befragung in einer Bibliothek erfordert zum einen die Erarbeitung eines **Erhebungskonzeptes**, das konkrete Angaben zur Problemstellung (Erkenntnisinteresse, inhaltliche Erhebungsgegenstände), sowie zur Zielgruppe und dem Auswahlverfahren; abhängig von der gewählten Erhebungsmethode, aufführt (vgl.

dazu auch die Abschnitte 3.1, 3.3 bis 3.4 dieser Ausarbeitung): Zum anderen wird ein umfassendes **Auswertungskonzept** erstellt, das sämtliche inhaltliche und organisatorische Aspekte der Erfassung und Auswertung aller erhobenen Daten enthält (z.B. mögliche Korrelationen im Hinblick auf die Differenziertheit der angestrebten Aussagen ebenso, wie etwaige Terminabsprachen und Kostenaufstellungen für die Auswertung der Fragebögen). Parallel dazu, verläuft die organisatorische Vorbereitung und Absicherung der Erhebung. Dabei wird ein genauer Zeitplan hinsichtlich aller Erhebungsstadien aufgestellt, der Erhebungsort und die -zeit werden bestimmt, die Öffentlichkeit rechtzeitig und umfassend informiert, die lokalen materiell - technischen Erhebungsvoraussetzungen, wie z.B. die Materialausstattung, vor Ort geklärt, das Befragungspersonal rekrutiert und geschult. Bezüglich des Erhebungsinstrumentes, also des Fragebogens, erfolgt in einem ersten Schritt zunächst die Ausarbeitung einer vorläufigen Fassung (durch die Bildung von Indikatoren, Begriffsabgrenzungen, die Skalenkonstruktion und die Entwicklung geeigneter Testfragen) (vgl. dazu die Ausführungen unter Abschnitt 3.2 dieser Ausarbeitung), die in einem Pretest auf bestimmte Kriterien hin überprüft und schließlich in einem weiteren Stadium zu einer verbesserten, codier- und erfassungsfähigen Version für die sich anschließende Hauptuntersuchung weiterentwickelt wird.

#### **4. BIBLIOTHEKARISCH - PRAGMATISCHE PLANUNG EINER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG IN BIBLIOTHEKEN ANHAND DES PROJEKTS "KUNDENBEFRAGUNG IN DER BIBLIOTHEKSREGION OSTWESTFALEN-LIPPE"**

##### **4.1 Die Rahmenbedingungen des Projektes**

###### **4.1.1 Die Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe (OWL) und ihre strukturellen Bedingungen**

Vergleicht man die reine Einwohnerzahl Ostwestfalen - Lippes (1.975.115) mit der Zahl der Einwohner in Gemeinden dieser Region mit einer Öffentlichen Bibliothek (1.843.866) (Die Zahlen wurden der internen Statistik "Strukturdaten zum kommunalen Öffentlichen Bibliothekswesen OWL 1994" entnommen), so kann man feststellen, daß über 90% der Einwohner in der gesamten Region in Gemeinden mit einer Bibliothek in kommunaler Trägerschaft wohnen. Dieser Vergleich unterstreicht die wichtige Rolle Öffentlicher Bibliotheken im Rahmen der Literaturversorgung in Ostwestfalen-Lippe. Von insgesamt 70 Gemeinden, besitzen alleine 56 eine Öffentliche Bibliothek, 31 davon werden durch bibliothekarisches Fachpersonal geleitet. Berücksichtigt man in diesem Zusammenhang die überwiegend ländlich geprägte Struktur mit relativ geringer Einwohnerdichte, so läßt sich im weiteren schlußfolgern, daß überwiegend kleinere Bibliotheken, oftmals ohne fachlich qualifiziertes Personal oder nur mit geringem Fachpersonalbestand die Literaturversorgung im Regierungsbezirk Detmold sichern. Besonders in der

nördlichen und südlichen Grenzregion Ostwestfalen-Lippes existiert daher kein flächendeckendes Bibliotheksnetz. Es gibt insgesamt 2 großstädtische Bibliothekssysteme (Bielefeld und Paderborn), die als Bibliotheken der 2. Stufe (des gehobenen Literaturbedarfs) fungieren, 8 Mittelpunktbibliotheken (für den erweiterten Grundbedarf), in 21 Kommunen gibt es eine Bibliothek der 1. Stufe (Grundbedarf) und schließlich verfügen weitere 25 Gemeinden über eine sogenannte "Elementarbibliothek" (Bibliothek, die nicht hauptamtlich geleitet wird).

"Obwohl sich der Entwicklungsstand des Öffentlichen Bibliothekswesens in OWL in den letzten Jahren verbessert hat, liegt die Region bei wichtigen Kennzahlen immer noch (...) unter dem Landesdurchschnitt." (Arbeitsbericht, 1994, 3).

Dies belegt auch der Vergleich mit dem, in den einschlägigen bibliothekarischen Strukturpapieren (so z.B. Bibliotheken '93, 1994, 100), empfohlenen Grundzielbestand von 2 Medieneinheiten (ME) je Einwohner im Einzugsgebiet einer Öffentlichen Bibliothek. Die Region OWL liegt auch hier statistisch mit 1, 23 ME pro Einwohner hinter dem fachlichen Durchschnitt zurück.

#### **4.1.2 Die Arbeitsgemeinschaft "Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform"**

Im Zusammenhang mit dem Umgestaltungsprozeß öffentlicher Verwaltung, der ebenfalls Einzug in die kommunalen Stadtverwaltungen des Regierungsbezirks Detmold gehalten hat, wurde im April 1994 die **Arbeitsgruppe "Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform"** von Bibliothekaren aus der Region Ostwestfalen - Lippe gegründet (näheres dazu bei Pflaum, 1994, 328). Die Staatliche Büchereistelle Detmold, die gleichzeitig als Koordinator der Arbeitsgemeinschaft fungiert, hatte im Vorfeld das potentielle Interesse seitens der westfälischen Bibliotheken an einer solchen Einrichtung im Rahmen einer Fragebogenaktion evaluiert. Die Arbeitsgruppe dient den beteiligten Öffentlichen Bibliotheken als Forum für einen umfassenden theoretischen und praktischen Erfahrungsaustausch im Hinblick auf den Stand der Verwaltungsreform in OWL, und kann somit als wichtige, regionale Kooperationsform bezeichnet werden. Im Rahmen der Treffen wurden praktische Anwendungsmöglichkeiten einzelner Planungs- und Steuerungsmethoden, wie z.B. der Produktdefinierung, der Budgetierung und des Controllings, in mittleren und kleineren Bibliotheken vor Ort erarbeitet. Zudem wurden im Rahmen der verstärkten Nutzerorientierung und Angebotsoptimierung Ansätze zur Verbesserung des Berichtswesens und zum gezielten Einsatz von Marketinginstrumenten konzipiert.

#### **4.1.3 Die am Projekt beteiligten Institutionen**

In das Projekt "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe" sind mehrere regionale und überregionale Institutionen des Bibliothekswesens



involviert. Dies verdeutlicht nochmals den Stellenwert und die Reichweite dieser Befragung.

Die Staatliche Büchereistelle für den Regierungsbezirk Detmold übernimmt dabei die Koordination der Gesamtplanung. Im Rahmen der oben angesprochenen Arbeitsgruppe, beteiligen sich 15 Öffentliche Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnungen aus der gesamten Region Ostwestfalen - Lippe (Eine Übersicht der am Projekt beteiligten ÖBB findet sich in Form einer Karte der Region OWL und einer Liste in den Anhängen 3 bzw. 4.). Es handelt sich dabei im einzelnen um 10 Bibliotheken der 1. Stufe (Bad Oeynhausen, Bünde, Enger, Kirchlengern, Lemgo, Leopoldshöhe, Löhne, Petershagen, Rietberg und Werther), 4 Mittelpunktbibliotheken (Bad Salzuflen, Detmold, Espelkamp und Herford) sowie 1 Bibliothek der 2. Stufe (Paderborn).

Das Planungsstadium des Projektes konnte fachlich ein Semester lang im Rahmen des Seminars "Benutzerforschung" im Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen an der Fachhochschule Köln begleitet werden. Der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen (HBI) in Stuttgart wurde die Aufgabe übertragen, die Auswertung von über 7.200 Fragebögen und die damit verbundene Aufbereitung der erhobenen Daten zu übernehmen.

## **4.2 Die Erstellung eines Erhebungskonzeptes für die Bibliotheksregion OWL**

### **4.2.1 Die Problemformulierung : Festlegen der Zielrichtung**

"Im Rahmen der Arbeitsgruppe hatten alle beteiligten Bibliothekare in ausreichendem Maße die Gelegenheit, sich umfassend mit den Strukturen und Instrumenten der kommunalen Verwaltungsreform in OWL zu beschäftigen, so daß der Wunsch aufkam, nun die erarbeiteten theoretischen Grundlagen auf ein größeres, praktisches Projekt anzuwenden" (nach einem Gespräch mit Günter Pflaum am 22. März 1996).

Hintergrund der geplanten Befragung ist in erster Linie der möglichst effektive und gezielte Einsatz der knappen finanziellen Mittel im Sinne einer Optimierung der Nutzerorientierung. Dem Projekt in OWL liegt insofern eine interessante Ausgangslage zugrunde, als daß **interne** wie **externe** Erhebungsgründe in gleichem Maße vorliegen. Das **externe Interesse** der Staatlichen Büchereistelle liegt vor allem darin, im regionalen Kontext Bibliotheken gleicher Größenordnung und Funktion anhand einheitlicher Erhebungsmerkmale miteinander vergleichen zu können. Zudem sollen die erhobenen Daten die Grundlage für überregionale Leistungsvergleiche mit zukünftigen, ähnlich konzipierten Erhebungen anderer Bibliotheksregionen im Bundesgebiet darstellen. Die Gefahr der mangelnden Einflußnahme der involvierten Bibliotheken auf die Konstruktion des Erhebungsinstruments und dem daraus resultierenden Repräsentativitätsverlust (vgl. Stachnik, 1995, 10), konnte durch die aktive Einbeziehung aller Bibliotheken in die umfassende Planung des Fragebogens im Rahmen der AG und durch die Beto-

nung des Repräsentanzcharakters der Umfrage minimiert werden. Neben einer Gesamtauswertung soll folglich jede Bibliothek eine eigene repräsentative Auswertung erhalten.

Der **interne Anlaß** der Erhebung ist in der angestrebten, qualitativen Untersuchung des Ist - Zustandes einer jeden Bibliothek, in Ergänzung zu den bereits bekannten quantitativen Größen zu sehen. Das erhobene Datenmaterial dient jeweils als Entscheidungshilfe für die zielgerichtete bibliothekarische Planung vor Ort (Soll - Zustand) und soll als Grundlage für die Entwicklung moderner Marketingstrategien genutzt werden.

Insgesamt erhofft man sich konkrete Aufschlüsse über die Nutzung der Bibliotheken (Bekanntheitsgrad und Breitenwirkung), ihre Stärken und Schwächen, sowie mögliche Ansätze für eine Angebotsoptimierung. Über den starken Rückhalt in der Bevölkerung ("Lobbyersatz") soll dabei zum einen der Kommunalverwaltung und der Politik gegenüber, die Relevanz der Einrichtung Bibliothek verdeutlicht werden.

Andererseits versprechen sich alle Beteiligten eine positive Signalwirkung, die vom Projekt in Richtung Öffentlichkeit ausgeht und insgesamt zu einer Stärkung der Präsenz Öffentlicher Bibliotheken in der Bevölkerung führen könnte.

#### **4.2.2 Sammlung relevanter Daten zum Problembereich und Dokumentenanalyse**

Nachdem man sich auf die Zielrichtung der Erhebung verständigt hatte, begann man arbeitsteilig, relevante Informationen über empirische Untersuchungen in anderen Bibliotheken mit ähnlicher Problemstellung, bzw. zu eng mit dem gewählten Problemkreis verbundenen Aspekten zusammenzutragen.

Im Hinblick auf die Zusammenstellung relevanter quantitativer Daten, zog man über die internen, DV-gestützten Betriebsdaten einiger Bibliotheken und der Staatlichen Büchereistelle hinaus, zudem noch das umfassende Datenreservoir der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) zu Rate. Weiteren Aufschluß erhoffte man sich von der bibliothekarischen Sekundärliteratur, die sich in den einschlägigen Fachzeitschriften mit den Erhebungen einzelner Bibliotheken befaßte. Häufig handelte es sich dabei jedoch in der Regel mehr um die reine Präsentation von Untersuchungsergebnissen, als um didaktische Erhebungsbeschreibungen (vgl. Stachnik, 1995, 5). Die Tatsache, daß auf diese Weise nur wenige Anhaltspunkte für die benötigten (qualitativen) Daten gewonnen werden konnten und der Aspekt der Nutzerorientierung, der bei den zu Rate gezogenen Erhebungen weitgehend unberücksichtigt blieb, bestärkte die Beteiligten nochmals in ihrem Willen, das Projekt mit dem Arbeitstitel "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion OWL" auch tatsächlich durchzuführen.

Ergänzend dazu, bediente man sich der zum Thema vorhandenen Primärliteratur und beschaffte sich, unter Berücksichtigung aus der bibliothekarischen Praxis gewonnener Erfahrungen, weitere Grundlagen in Form von Fragebögen bereits abgeschlossener Umfragen aus dem Bibliotheksumfeld. Als Basis, insbesondere für das eigene Erhebungsinstrument, dienten dazu die im Herbst 1993 durchgeführten Erhebungen der Bibliotheksregion Baden - Württemberg (Repräsentative Besucherbefragung des Deutschen Bibliotheksverbandes / DBV in 50 Öffentlichen Bibliotheken der Region), sowie die Befragungen der Stadtbibliotheken Bielefeld ("Städtevergleich" 1995), Bremen (1995), Eisenhüttenstadt, Gladbeck i.W. (1993), Greven (1994), Marburg, Munster (1994) und Ratingen (Repräsentative Bevölkerungsumfrage, 1989).

#### **4.2.3 Inhaltliche Merkmale des zu untersuchenden Problembereiches**

Im Sinne der Problemlösung sollten grundsätzlich verhaltensbezogene, **"objektive" Merkmale** (zum Verhalten der Benutzer), einstellungsbezogene, **"subjektive" Merkmale** (zur Einstellung der Benutzer, ihren Präferenzen, Interessen und ihrer Zufriedenheit mit der Bibliothek), sowie **soziodemographische Merkmale** (zur Benutzerstruktur und ihren Eigenschaften) ermittelt werden (vgl. dazu auch Abschnitt 4.3,1).

#### **4.2.4 Die Wahl einer angemessenen Erhebungsmethode : Die direkte schriftliche Befragung mittels standardisierten Fragebogens mit persönlicher Ansprache**

Nach dem Studium und der Analyse des gesammelten Datenmaterials, hatte sich bereits gezeigt, daß der Mangel an qualitativen Informationen eine Primärerhebung notwendig machte, die zudem speziell auf die regionale Struktur der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe zugeschnitten sein sollte.

Man entschied sich schließlich im Rahmen weiterer Diskussionsrunden für die **direkte schriftliche Befragungsform mittels standardisierten Fragebogens** mit persönlicher Ansprache. Diese Wahl kann zum einen mit den materiell - technischen Vorgaben (die Erhebung sollte längstens 3 Wochen dauern und mit einem möglichst geringem personellen und finanziellen Aufwand zu bewältigen sein) sowie zum anderen mit inhaltlichen Aspekten der Problemstellung (der relativ unkomplizierte Problembereich erlaubt die einfache Erfassung aller inhaltlichen Merkmale, die darüber hinaus nicht beobachtbar sind) und den damit verbundenen zu erhebenden quantitativen Datenmengen begründet werden.

Die bereits genannten Vorzüge schriftlicher Befragungen sollten in vollem Umfang zum Tragen kommen. Insbesondere die angestrebte Repräsentativität der Aussagen erforderte eine möglichst hohe Rücklaufquote bzw. eine gewisse Qualität der Antworten.

Der Aspekt der Anonymitätswahrung des Befragten erhielt einen besonderen Stellenwert, da auch mehrere kleinere Bibliotheken am Projekt beteiligt waren.

#### **4.2.5 Definieren der Zielgruppe und der Grundgesamtheit**

Der Vorgang der Zielgruppendefinition hat entscheidenden Einfluß auf die Ausrichtung der Befragung und zieht Konsequenzen hinsichtlich der weiteren Planung und Gestaltung des Erhebungsinstrumentes nach sich. Der Begriff "Kundenbefragung" entstammt ursprünglich der Verwaltungsterminologie und sagt dabei noch recht wenig über die Zielgruppe aus. Er wurde gewählt, da den Beteiligten der AG zunächst noch nicht klar war, ob nur die aktiven, oder auch die potentiellen Nutzer einer Bibliothek befragt werden sollten. Zwar war man an der Ermittlung von Gründen der Nicht (-Mehr-) Nutzung einer Bibliothek interessiert und erhoffte sich somit eine repräsentativere Aussagekraft der Ergebnisse, doch brachten letztendlich deutliche Zweifel an der Durchsetzbarkeit dieser Befragungsform bei den städtischen Verwaltungen aufgrund der befragungsspezifischen Probleme (mangelnder Rücklauf bei Versand von Fragebögen bzw. mangelnde Erreichbarkeit bei Telefoninterview) und des damit verbundenen Mehraufwandes die Entscheidung zu Gunsten einer Benutzerbefragung, die, in schriftlicher Form, auf das jeweilige Publikum vor Ort beschränkt sein sollte. Man behielt sich jedoch eine Option auf eine später durchzuführende Repräsentativbefragung vor. Die Idee einer mündlichen Imagebefragung zu den Bibliotheken mittels standardisierten Fragebogens in den Innenstädten, wurde wegen der zu erwartenden mangelnden Beteiligung und Probleme der Repräsentanz ebenfalls verworfen. Da nicht intendiert war, mehrere Erhebungsbögen für unterschiedliche Altersklassen zu entwickeln, wurde die Grundgesamtheit auf alle jugendlichen und erwachsenen Bibliotheksbesucher ab 12 Jahren spezifiziert.

#### **4.2.6 Die Realisierung des Stichprobenplanes**

Jeder Bibliothek kam die Aufgabe zu, einen individuellen Stichprobenplan zu erarbeiten. Zu diesem Zweck wurden gemeinsam im Rahmen der Arbeitsgruppe verbindliche Eckwerte erarbeitet, die den beteiligten Bibliotheken als Grundlage dienen sollten. Das Erzielen möglichst repräsentativer Aussagen und die Vergleichbarkeit der Ergebnisse standen dabei generell im Vordergrund. Zunächst wurde ein flexibler Durchführungszeitraum (vom 26. Februar bis zum 15. März 1996) festgelegt. Dies bedeutete für die einzelnen Bibliotheken zwar nicht, daß sie dann auch volle 3 Wochen erheben, aber zumindest innerhalb dieses Zeitraumes ihre Erhebungen abgeschlossen haben sollten. Der eigentliche Erhebungszeitraum vor Ort richtete sich danach, ob, in Abhängigkeit der gewünschten Menge an aus-

wertbaren Fragebögen und Anzahl der zu Befragenden, eine Voll- oder Teilerhebung durchgeführt werden sollte. Es war daher für alle Bibliotheken unabdingbar, ihre durchschnittliche Besucherfrequenz über einen bestimmten Zeitraum (tägliche oder wöchentliche Besucherzahlen) genau zu kennen oder gegebenenfalls mittels Besucherzählung oder EDV - Statistik zu ermitteln. Bibliotheken mit geringer Besucherfrequenz gaben somit im Rahmen einer einwöchigen **Vollerhebung** theoretisch einem jeden Besucher ab 12 Jahren die Chance, einen Fragebogen zu erhalten. Größere Bibliotheken, bei denen die ermittelte Anzahl der Besucher den angestrebten Stichprobenumfang (Auswahlgesamtheit) um mindestens das Doppelte überstiegen hatte, führten dagegen innerhalb eines zweiwöchigen Erhebungszeitraumes eine **Teilerhebung** durch. In diesem Falle waren hinsichtlich des Auswahlverfahrens weitergehende Überlegungen notwendig. Es sollten differenzierte Aussagen über eine heterogene, nicht - spezielle Nutzergruppe (jugendliche und erwachsene Bibliotheksbesucher ab 12 Jahren), deren soziodemographische Struktur weitgehend unbekannt war, folglich erst noch ermittelt werden sollte, ohne die Bildung von Untergruppen getroffen werden. Im Zuge eines zufälligen Auswahlprinzips sollten alle Probanden die gleiche Chance haben, in die Stichprobe zu gelangen. Da diese mit möglichst geringem Aufwand realisiert werden sollte, wählte man die systematische Zufallsauswahl, auch systematische Auswahl mit zufälligem Start genannt, die im strengeren Sinne ein Ersatzverfahren zur Methode der einfachen Zufallsstichprobe darstellt (vgl. Kreienbrock, 1993, 150-151). Basierend auf der bekannten durchschnittlichen täglichen Besucherfrequenz und der täglich auszugebenden Anzahl der Fragebögen (Angestrebter Rücklauf plus 30% Ausfallquote aufgrund von Verweigerungen oder Doppelauswahl dividiert durch den Erhebungszeitraum in Öffnungstagen) konnte der Auswahlrhythmus hinsichtlich der Probanden errechnet werden. (Dieser Wert wurde nicht errechnet. Es handelt sich vielmehr um einen Erfahrungswert aus der Praxis (vgl. dazu auch Schnell, 1993, 317 und Stachnik, 1995, 48 -49) Bezogen auf den angestrebten Rücklauf (die Menge der später tatsächlich auswertbaren Fragebögen), wurde der Gesamtumfang der Befragung auf ca. 7.200 bis 7.800 Fragebögen, in Abhängigkeit der Ausfallquote vor Ort beziffert (Eine Gesamtaufstellung aller beteiligten ÖBB und des jeweiligen, angestrebten Rücklaufes ist Anhang 4 zu entnehmen).

#### 4.2.7 Probleme der Repräsentativität

In den meisten Untersuchungen wird angestrebt, anhand von Stichproben möglichst repräsentative Aussagen über die Grundgesamtheit treffen zu können. Bei der Auswertung und Interpretation von Besuchererhebungen, muß man sich allerdings darüber im klaren sein, daß man nur in einem eingeschränkten Maße Ergebnisse im Sinne einer statistisch - mathematischen, daher rechnerisch überprüfbaren, Repräsentativität erzielen wird. Bedingt wird dieses im Falle der Besucherbefragung in OWL z.B. durch die Wahl eines Ersatzverfahrens, welches die Fehlerberechnung erschwert (vgl. Kreienbrock, 1993, 151). Zudem können meh-

rere, unvorhersehbare, daher nicht - planbare, Störfaktoren zu inhaltlichen Verzerrungen führen (vgl. 2.2.1). Im folgenden soll nun kurz auf die gewählten **Methoden** eingegangen werden, diese unerwünschte Beeinflussung der Stichprobe weitgehend zu minimieren. Der Gefahr fehlender Werte (missing data), des Identitätsproblems und der mangelnden Teilnahme, die sich in einer geringen Rücklaufquote der Fragebögen ausdrückt, wurde durch den erhebungstechnischen Modus der persönlichen Ansprache (als zusätzliche Motivationshilfe der Probanden) und die Verwendung eines weitgehend standardisierten Fragebogens begegnet, bei dem größter Wert auf seine Übersichtlichkeit sowie die Prägnanz und Verständlichkeit der gewählten Fragekategorien gelegt wurde, die in einem Pretest überprüft wurden.

Die Umfrage sollte in erster Linie von externem Befragungspersonal (es konnten neben Hilfskräften, Studenten des Fachbereiches Bibliotheks- und Informationswesen der FH Köln gewonnen werden, die im Rahmen ihres Praktikums die Umfrage betreuen sollten) durchgeführt werden. Dieses sollte möglichen Gefälligkeitsgutachten vorbeugen und ließ, insbesondere bei den kleineren Bibliotheken, die Zusicherung der Anonymität glaubhafter erscheinen. Mögliche elementare Fehler durch eine spätere, ungenaue oder fehlerhafte Erhebung, sollten durch die umsichtige Planung und intensive Schulung des Befragungspersonals im Hinblick auf die Erhebungssituation vermieden werden. Letzteres galt ebenfalls für den Umgang mit systematischen Ausfällen, wie Verweigerungen, zufällige Doppelauswahl, Beibehalten des Auswahlrhythmus in besuchsstarken Zeiten und möglichem Eigeninteresse derjenigen Personen, die bei einer Teilerhebung nicht zur Auswahlgesamtheit zählten. (Zu diesem Zweck wurde von mir in Kooperation mit der Staatlichen Büchereistelle Detmold ein Merkblatt erarbeitet. Als Grundlagen wurden die einschlägigen Merkblätter der Besucherbefragungen in Baden - Württemberg, 1993 und Bremen, 1995 sowie eigene Aufzeichnungen verwendet. Ein Entwurf findet sich in Anhang 6.)

## **4.3 Das Erarbeiten eines einheitlichen Fragebogens für die Bibliotheksregion OWL**

### **4.3.1 Der Operationalisierungsvorgang**

Im Vergleich zu der theoretischen Planung einer empirischen Untersuchung zeigten sich hinsichtlich der Herangehensweise an das Projekt in OWL gravierende Unterschiede. Ausschlaggebend war dafür in erster Linie der pragmatische Planungsansatz. Alle an der Vorbereitung beteiligten Bibliothekare konnten sich dabei nicht die Problemlage **einer** speziellen Bibliothek vor Augen halten, vielmehr waren die Problemstellungen, in Größe und Funktion, unterschiedlicher ÖBB zu berücksichtigen, folglich unterschiedliche Phänomene meßbar zu machen. Es war daher nicht möglich, aufgrund mehr oder weniger begründeter Vermutungen und Begriffsdefinitionen einen Zugang zu der Problemstellung und ihren inhaltlichen

Merkmale zu finden. Dieses erhoffte man sich über die Einschätzung, welche konkreten Fragestellungen von ihrem Informationsgehalt her für alle involvierten Bibliotheken relevant waren. Die Elemente des Operationalisierungsprozesses wurden somit im direkten Zusammenhang mit der Fragebogenkonstruktion betrachtet und waren dem Gestaltungsprozeß daher, streng genommen, nicht vorgelagert.

Auf der Grundlage einer Fragebogensammlung wurden eigene Überlegungen angestellt, zu welchen inhaltlichen Merkmalen des Untersuchungsgegenstandes, welche und wie viele Fragekomplexe anderer Erhebungen für die eigene Untersuchung sinnvoll erschienen und gegebenenfalls auf die regionalen Verhältnisse Ostwestfalen - Lippes zugeschnitten werden sollten. Auf diese Weise wurde ein Fragenkatalog erarbeitet, der bereits Testfragen zu den festgelegten inhaltlichen Untersuchungsmerkmalen enthielt (vgl. dazu 4.2.3). Im Zuge einer differenzierten Ausarbeitung des Erhebungsinstrumentes entstand eine Interimsversion des Fragebogens mit insgesamt 17 Fragekomplexen und dem Entwurf eines Einleitungstextes. Diese stellte die Arbeitsgrundlage für die Konstruktion von Testfragen, Antwortkategorien und Skalen im Sinne der Erstellung eines vorläufigen Fragebogens für den sich anschließenden Pretest dar.

Hinsichtlich der Skalenarten wurden 2 verbale Schätzskalen konstruiert, die jeweils intensitätsmäßig in 4 Stufen, sowohl mit positiven als auch negativen Ausprägungen (bipolar, ohne "Nullpunkt" oder "Weiß - Nicht"- Kategorie) unterteilt wurden (vgl. die Fragen 4a). und 8. des Fragebogens in Anhang 1.). Auf diese Weise sollte ein zügiges Abarbeiten der entsprechenden Fragekomplexe sichergestellt werden und die Probanden dazu angehalten werden, sich eher für die positive oder die negative Ausprägung zu entscheiden.

#### **4.3.2 Entwicklung von Programmfragen und die damit verbundenen projektspezifischen Schwierigkeiten**

Im Gegensatz zum forschungstheoretischen Ablauf einer empirischen Untersuchung, bei der die Programmfragen auf der Grundlage des Untersuchungsziels im Zuge der Hypothesenbildung formuliert und schließlich in Frage- und Antwortkategorien übersetzt werden, fand der Prozeß des Erarbeitens von Fragestellungen, die die Zielrichtung der Informationsgewinnung umfassen, bei dem Projekt in Form einer Überprüfung aller ausgewählten bzw. erarbeiteten Testfragen des Fragenkataloges statt. (Eine Übersicht aller verwendeter Programmfragen findet sich in Anhang 2.)

Diese wurden systematisch auf ihre Zielstellung (Sinn und Zweck) überprüft und in einen bibliothekarischen Kontext gebracht (Konsequenzen für die praktische Verwendung und Umsetzung vor Ort). Mögliche Korrelationsmöglichkeiten der einzelnen Fragekomplexe im Hinblick auf die spätere Auswertung blieben jedoch zunächst weitgehend ausgeklammert.

### 4.3.3 Aufbau des Fragebogens : Formale und inhaltliche Gesichtspunkte der Gestaltung

"Nicht der Interviewer, sondern der Fragebogen muß schlau sein" (Schmidtchen, 1962, 9).

Die Erstellung des Erhebungsinstrumentes spielt im Verlauf der Untersuchungsplanung eine wichtige Rolle, "eine an sich sorgsam geplante, durchgeführte und ausgewertete Untersuchung kann jedoch durch einen mangelhaft konstruierten Fragebogen unter Umständen völlig entwertet werden" (Raab, 1974, 255). Bereits in der 1. Diskussionsrunde der Arbeitsgruppe zum Thema "Kundenbefragung", einigte man sich darauf, daß der Fragebogen nutzerorientiert, auswertungsgerecht, möglichst kostengünstig und vom Personalrat der jeweiligen Stadtverwaltung genehmigt sein, bzw. eine genaue Zielrichtung haben sollte.

Im weiteren soll bei der Schilderung der praktischen Erarbeitung des Fragebogens im Rahmen der Arbeitsgruppe zwischen **formalen** und **inhaltlichen** Aspekten unterschieden werden.

Das Erzielen aussagekräftiger Ergebnisse hängt entscheidend von der Bereitschaft der Probanden ab, sich an der Umfrage zu beteiligen. Da der Gesamteindruck des Fragebogens unmittelbaren Einfluß auf die Kooperationsbereitschaft der zu befragenden Personen hat, sollte die formale Gestaltung in OWL dieser Tatsache Rechnung tragen. Zum einen wurde dabei großer Wert auf die Kürze des Fragebogens gelegt. Er umfaßt 14 Fragen und einen gesonderten Einleitungstext auf 5 DIN-A4 Seiten. (Dieses gilt gleichermaßen sowohl für die Pretest-Version (vgl. Anhang 1) als auch für die Endfassung des Fragebogens.) Andererseits sollte das äußere Erscheinungsbild optisch ansprechend sein. Zu diesem Zweck wurde ein spezieller Einführungstext verfaßt, der weitere motivationsfördernde Elemente enthielt, wie z.B. die persönliche Anrede der Besucher sowie Angaben zum Ablauf, dem Modus des Ausfüllens und der Abgabe, Hinweise auf die Wichtigkeit der Befragung, die Veröffentlichung der Ergebnisse und die vertrauliche Behandlung der Daten im Sinne des Datenschutzes. Zudem wurde größte Sorgfalt auf die übersichtliche und einheitliche Gestaltung der Fragekomplexe (Frage- und Antwortkategorien) verwendet.

Auch die inhaltliche Gestaltung wurde auf die Motivationssteigerung der Probanden im Sinne des Erreichens einer möglichst hohen Rücklaufquote zugeschnitten. Um den Besuchern einen interessanten und unproblematischen Einstieg in die Materie zu bieten, wurde mit Hilfe einer Einleitungsfrage, auch Kontakt- oder Eisbrecherfrage genannt, ein Thema gewählt, zu dem die Befragten ohne langes Nachdenken ihre Meinung äußern konnten, das aber zugleich für die Auswertung wichtig erschien (im Gegensatz zu einer "Wegwerfrage", die zur reinen Kontaktaufnahme mit der Testperson dient) (vgl. dazu Frage 1 des Fragebogens in den Anhängen 1 bzw. 2.). Insgesamt wurde im Hinblick auf die Abfolge der einzelnen Fragekomplexe das Prinzip der "Trichterung" gewählt, so daß der Befragte von allgemeinen zu immer spezieller werdenden Themen im Zuge einer stärkeren



Themenpräzisierung geführt werden sollte (z.B. "Öffnungszeiten" = Frage 4a und 4b; "Zwecke / Tätigkeiten" = Fragen 5 und 6).

Obwohl man in der soziologischen und bibliothekarischen Fachliteratur Hinweise auf mögliche inhaltliche Verzerrungen durch das Fehlen expliziter "Weiß- Nicht"-Kategorien findet (so zum Beispiel bei Stachnik, 1995, 58), tauchen diese jedoch im Fragebogen nicht auf, da man die Probanden zu einer Entscheidung hinsichtlich der vorgegebenen Antwortkategorien bewegen wollte, um eine mögliche Überbesetzung der "Weiß- Nicht"- Vorgaben zu vermeiden. (Der sich anschließende Pretest hat diese Methode bestätigt - bei näherer Betrachtung der Häufigkeitsverteilungen innerhalb der quantitativen Pretestanalyse wurde nichts Gegenteiliges bewiesen.) Im Einleitungstext findet sich daher auch der Zusatz **"Bitte (...) kreuzen Sie jeweils die Antwort an, die Sie betrifft bzw. die Ihrer Meinung am meisten entspricht"**. Um Fehler in der Formulierung und Abfolge der Fragekomplexe zu vermeiden, wurden die allgemeinen Richtlinien ("Faustregeln") zur Frageformulierung, auf die hier nicht weiter eingegangen werden soll, beachtet und auf die Konstruktion des eigenen Erhebungsinstrumentes übertragen (näheres zum Thema Frage- und Antwortformulierung findet man bei Schnell, 1993, 343 - 348).

#### 4.3.4 Gewählte Fragearten und -formen

Bezogen auf die gewählten Fragearten umfaßt die Endfassung des Fragebogens insgesamt 5 Fragen zu Handlungen und dem tatsächlichen Verhalten der Besucher, im engeren Sinne zu Überzeugungen der Befragten hinsichtlich ihres Verhaltens (**Verhaltensfragen**), 4 Fragekomplexe, die sich auf die Wünschbarkeit bzw. die Beurteilung eines Sachverhaltes beziehen (**Einstellungs- / Meinungsfragen**) sowie 5 Fragen zu sozialen bzw. demographischen Eigenschaften von Befragten (**Bestimmungsfragen**). Resümierend bleibt in diesem Zusammenhang festzuhalten, daß das Verhältnis der gewählten Fragearten (5 : 4 : 5) als sehr ausgewogen bezeichnet werden kann.

Im Hinblick auf die Frageformen wurde aufgrund der Tatsache, daß offene, nicht-standardisierte Fragen eine höhere Quote der Antwortverweigerung zur Folge haben, als geschlossene, standardisierte Frageformen (vgl. Hafermalz, 1976, 134 sowie zu den Vor- und Nachteilen offener und geschlossener Fragen Schnell, 1993, 340 - 341), zu annähernd 80% die letztgenannte Frageform gewählt.

Neben 1 **offenen Frage**, ohne Vorgabe von Antwortkategorien (Frage 9) und 2 **"Hybridfragen"**, der Kombination mehrerer geschlossener und 1 offenen Antwortkategorie, die als Motivationshilfe dienen und die Vorgabe einer unnötig hohen Anzahl von Alternativen überflüssig machen (Fragen 1 und 14), enthielt die endgültige Fassung des Fragebogens hinsichtlich der geschlossenen Frageform ☒ 1 Frage mit Alternativenvorgabe, auch **Entscheidungsfrage** genannt, (Frage 10);

☒ 4 (und 1 unterteilte) Fragen mit ungeordneter Mehrfachvorgabe gleichberechtigter

Antwortalternativen (Fragen 4b, 5, 6, 7 mit Möglichkeit der Mehrfachnennung ; Frage 12 mit Einschränkung, ohne die Möglichkeit einer Mehrfachnennung);

☒ 5 (und 1 unterteilte) Fragen mit Mehrfachvorgabe hierarchisch angeordneter Antwortalternativen in Rangordnung (Fragen 2, 3, 4a, 8, 11, 13);

#### **4.4 Die organisatorische Vorbereitung des Projektes**

Bereits zu Beginn der Planung wurde im Zuge der organisatorischen Vorbereitung ein umfassender Zeitplan der einzelnen Erhebungsstadien (Planung und Vorbereitung, Durchführungs- bzw. Erhebungszeitraum, Erfassung und Auswertung, Abschlußbericht) erstellt. Die Vervielfältigung der Fragebögen (ein- bzw. doppelseitiger Druck oder Kopie), die Verteilung der Bögen durch Bibliothekspersonal oder angeworbene Hilfskräfte (wie z.B. Studenten, ältere Schüler oder Auszubildende der städtischen Verwaltungen), und der postalische Versand der ausgefüllten Bögen an die HBI Stuttgart sollte, in Abhängigkeit der organisatorischen Voraussetzungen vor Ort, durch die beteiligten Bibliotheken selbst organisiert und betreut werden. Diese wurden weitgehend von der Staatlichen Büchereistelle Detmold unterstützt, die pro Bibliothek eine Druckvorlage für den kompletten Fragebogensatz und die Ausfallstatistik koordinierend ausgab.

Zudem wurde den Bibliotheken ein Schema mit Anhaltspunkten für den individuellen Stichprobenplan im Vergleich mit dem tatsächlichen Stichprobenverlauf sowie ein Merkblatt zur Durchführung und praktischen Handhabung der Erhebung, welches auch zur Schulung der Befragungsteams genutzt werden konnte, an die Hand gegeben. Letzteres enthielt praktische Hinweise zu den örtlich materiell - technischen Voraussetzungen (Ort und Übergabe des Fragebogens, räumliche Voraussetzungen, Materialausstattung, Fragebogenaus- und -rückgabe, Aushänge), einen Leitfaden zur Durchführung der Umfrage (Art der Befragung, Verteilung der Fragebögen, Kontaktaufnahme zu den Probanden, Ablauf der Erhebungssituation, Durchsicht der eingegangenen Fragebögen) sowie Bemerkungen zur Handhabung des Bogenversandes nach Beendigung der Erhebung.

Bezüglich der Projektsteuerung stellte die Kostenfrage einen weiteren wichtigen Aspekt dar. Die Staatliche Büchereistelle erstellte in diesem Zusammenhang eine Kalkulation der Sachkosten für die externe Erfassung und Auswertung der Bögen. Man versuchte diese jedoch durch die Verwendung eines gemeinsamen Fragebogens und die Motivierung möglichst vieler Bibliotheken hinsichtlich einer Teilnahme an der Befragung zu minimieren (vgl. dazu auch die Ausführungen unter 4.5). Diesen Fixkosten mußte jede Bibliothek die zu erwartenden Aufwendungen für den Druck und den Versand der Bögen, für die Bekanntmachung der Befragung im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit sowie die anfallenden Personalkosten

für eigene Mitarbeiter und / oder externe Kräfte hinzufügen, um auf die individuellen Gesamtkosten zu kommen.

Neben der rechtzeitigen Einbeziehung aller Mitarbeiter der beteiligten Bibliotheken und der städtischen Personalräte (insbesondere in bezug auf den Fragebogen), sollte die Öffentlichkeit umfassend informiert werden. Auf regionaler Ebene kam diese Aufgabe der Staatlichen Büchereistelle Detmold zu, die bis 14 Tage vor Beginn der Umfrage mehrere Artikel in der regionalen Presse Ostwestfalen - Lippes schaltete (der erste Artikel erschien bereits im Dezember 1995) und sich um eine intensive Kontaktaufnahme zu regionalen Sendeanstalten (WDR - Fernsehen und Lokalradios in OWL) bemühte. Die Befragung wurde vor Ort durch die einzelnen Bibliotheken in Form von Pressemitteilungen an die lokale Presse bzw. Lokalradios und geeignete Aushänge unmittelbar vor Beginn der Erhebung angekündigt.

#### **4.5 Die Ausarbeitung eines Auswertungskonzeptes für die Bibliotheksregion OWL**

Einen weiteren wichtigen Schritt in der Planung stellte in OWL die Erarbeitung eines **Auswertungskonzeptes** dar, das alle wesentlichen Aspekte enthalten sollte, die im Zusammenhang mit der Erfassung und Auswertung der erhobenen Daten standen. Dabei war festzustellen, daß den organisatorischen Gesichtspunkten ein höherer Stellenwert eingeräumt wurde, als den inhaltlichen.

Nachdem sich alle Beteiligten im Rahmen der Arbeitsgruppe prinzipiell auf die Verpflichtung einer, im Umgang mit dieser Materie, erfahrenen externen Auswertungseinrichtung geeinigt hatten, wurden innerhalb einer Ausschreibung des Erfassungs- und Erhebungsvorganges Angebote von 5 renommierten, möglichen Kooperationspartnern eingeholt. (Es handelte sich dabei um die Meinungsforschungsinstitute Concret GmbH, Berlin und EMNID.)

Dies geschah unter Vorgabe eines konkreten Leistungskataloges, der die Erfassung und Auswertung der Bögen per EDV, eine Gesamtauswertung für die Region OWL sowie Einzelauswertungen für die beteiligten Bibliotheken (inklusive der Möglichkeit von Teilauswertungen für Zweigstellen etc.), Graphikübersichten zu jeder Fragestellung und die Bereitstellung der Daten und Auswertungen auf Diskette für die nachfolgende Analyse und Interpretation enthalten sollte. In diesem Zusammenhang konnte die HBI Stuttgart, unter Leitung von Professor Askan Blum, in puncto adäquates Preis - Leistungsverhältnis, Grad der erforderlichen Vorarbeiten sowie aufgrund ihrer Einbindung in das öffentliche Bibliothekswesen und der daraus resultierenden Erfahrung mit den bibliotheksspezifischen Problemstellungen solcher Umfragen, am meisten überzeugen.

Die Fachhochschule erhielt schließlich den Zuschlag, die Daten mittels eines, eigens auf den Fragebogen zugeschnittenen EDV - Auswertungsprogrammes bis Juni 1996 zu erfassen und auszuwerten. Der Kooperationspartner hielt den Fra-

gebogen für DV - gerecht und gab daher seinerseits grünes Licht für die Auswertung.

Die inhaltliche Komponente des Auswertungskonzeptes wurde davon bestimmt, die einzelnen Fragekomplexe in Korrelation zueinander bzw. in Relation zu den Programmfragen zu setzen. Man beschränkte sich in OWL darauf, im Zuge der späteren Auswertung anhand von tabellarischen Übersichten sinnvolle Relationen zwischen den einzelnen Fragen möglichst breitgefächert zu bilden. So wurde beabsichtigt, die Fragen 1 - 4a, sowie die Fragen 10 - 14 in Relation zu **allen** anderen Fragekomplexen zu setzen.

## **5. DIE BEDEUTUNG DES "PRETESTS" FÜR DIE PLANUNG EINER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG IN BIBLIOTHEKEN : THEORETISCHE GRUNDLAGEN UND PRAKTISCHER BEZUG ZUM PROJEKT "KUNDENBEFRAGUNG IN DER BIBLIOTHEKSREGION OWL"**

### **5.1 Die theoretischen Grundlagen der Vorbereitung**

#### **5.1.1 Zielstellung und Aufgaben des Pretests**

Mit Hilfe des **Pretests**, auch "**Vor- oder Probefragung**" genannt, wird das in der unmittelbar anschließenden Hauptuntersuchung zu verwendende Erhebungsinstrument, in diesem Falle also der Fragebogen, sowie seine einzelnen Elemente, wie etwa die Fragekomplexe, die Testfragen, ihre gewählten Skalierungen und Instruktionen hinsichtlich ihrer grundsätzlichen Anwendbarkeit, ihrer technischen Durchführbarkeit, ihrer inhaltlichen Verständlichkeit, ihres Zeitaufwandes und anderer, ähnlich gelagerter Kriterien überprüft (vgl. Porst, 1985, 50-51).

Dies erfolgt anhand einer konkreten Erhebungssituation unter möglichst realitätsnahen Bedingungen. Es handelt sich daher weitgehend um die Simulation der Hauptuntersuchung im kleineren Rahmen. Hierdurch wird ein erhöhtes Augenmerk auf eventuelle Schwächen des Erhebungsinstruments und im Vorfeld nicht berücksichtigte Schwierigkeiten gelenkt, die auf diese Weise ausgeräumt werden können. Obwohl die Meinungen hinsichtlich der Notwendigkeit des Pretests in der Fachliteratur auseinandergehen, ist eine der Hauptuntersuchung vorgeschaltete Probefragung unabdingbar : Bei Stachnik findet man den Hinweis auf die mögliche Vernachlässigung einer Vorbefragung bei Fragebögen, "die sich im Hinblick auf Brauchbarkeit und Gültigkeit der verwendeten Meßinstrumente bereits mehrfach bewährt haben" (Stachnik, 1995, 64). Dieses Argument und der Umstand, daß eine solche Erhebung zumeist mit einem erhöhten Aufwand verbunden ist, erklärt auch, warum der Pretest in der bibliothekarischen Umfragepraxis weitgehend umgangen wird. Dem ist jedoch entgegenzuhalten, daß jedes Erhebungsinstrument immer "künstlich" konstruiert wird. Es wäre daher ein Fehlschluß zu

glauben, ein Fragebogen sei bereits durch logisches Nachdenken, bloßes Diskutieren oder Vergleichen mit den Erfahrungen ähnlicher Untersuchungen bewährt (vgl. Friedrichs, 1990, 153), zumal sich empirisch-bibliothekarische Erhebungen aufgrund unterschiedlicher Untersuchungsansätze und lokaler Bedingungen in der Regel nur schwerlich miteinander vergleichen lassen. "Die Kosten aller Art für die Korrektur von Fehlern in einer Untersuchung ohne Pretest sind stets erheblich höher, als die eines Pretests selbst" (ebd.), so daß die Durchführung einer Probefragung gerade auch unter zeitlichen, organisatorischen und finanziellen Aspekten in Bibliotheken sinnvoll erscheint.

### **5.1.2 Pretestelemente und -umfang**

Im Hinblick auf die weitere Planung einer Befragung, soll der Pretest die sprachliche und inhaltliche Verständlichkeit der einzelnen Testfragen, Frageformulierungen und -instruktionen, die Eindeutigkeit der Kategorien und Skalen des Erhebungsinstruments, sowie die organisatorischen Aspekte und konkreten Erhebungsprobleme untersuchen.

#### **Semantische Eindeutigkeit und inhaltliche Verständlichkeit**

Es ist einerseits abzuklären, inwieweit einzelne Fragekomplexe in Sinne der eigentlichen Intention von den Befragten verstanden werden oder gegebenenfalls fehlinterpretiert werden können (inhaltliches Verständnis). Zum anderen muß geklärt werden, ob die gewählten Formulierungen und Instruktionen bezüglich des Sprachniveaus als angemessen bezeichnet werden können, d.h. für den Befragten gut nachvollziehbar sind (sprachliche Verständlichkeit).

#### **Prägnanz der Kategorien und Skalen**

Die konstruierten Frage- und Antwortkategorien (schriftliche Testfragen und Antwortmöglichkeiten) sind im Hinblick auf ihre Eindeutigkeit (jede Antwortmöglichkeit muß einer entsprechenden Kategorie zugeordnet werden können), ihre Ausschließlichkeit (einzelne Kategorien dürfen sich nicht inhaltlich überschneiden) sowie auf ihre Vollständigkeit (alle denkbaren Antwortmöglichkeiten sollten von den Kategorien erfaßt werden) zu überprüfen. Zudem müssen die gewählten Skalierungen auf ihre Handhabung geprüft werden.

#### **Organisatorische Aspekte und mögliche Erhebungsprobleme**

Über die formale und inhaltliche Überprüfung des Erhebungsinstruments anhand der vorgenannten Aspekte hinausgehend gilt es, den eigentlichen Erhebungsvorgang zu testen. Neben der Ermittlung relevanter Daten, die unmittelbaren Einfluß auf den organisatorischen Ablauf der Hauptuntersuchung haben, wie z.B. dem Feststellen der durchschnittlichen Zeitdauer für das Ausfüllen eines Fragebogens, können darüber hinaus bereits im Vorfeld der Haupterhebung wertvolle Erkenntnisse gesammelt werden, die Aufschluß über unvermutete organisatorische Schwachstellen geben (vgl. Methoden, 1991, 343).

Nur direkt vor Ort lassen sich dabei anhand der Probebefragung erste Eindrücke von möglichen Erhebungsproblemen gewinnen: z. B. kann sich eine hohe Ausfallquote aufgrund von Verweigerungen oder unvollständigen Angaben sehr negativ auf den Aussagewert, und somit auf die Qualität der Ergebnisse auswirken. Gerade diese Faktoren sind es jedoch, die bei der Planung einer empirischen Untersuchung im Vorfeld kaum berechenbar sind. Folglich existieren diesbezüglich **keine allgemeingültigen Richtwerte** in der bibliothekarischen Praxis (vgl. Stachnik, 1995, 48).

In bezug auf den **Umfang** des Pretests finden sich sowohl in der soziologischen als auch in der bibliothekarischen Fachliteratur übereinstimmende Richtwerte von 20 - 30 auszuwählenden Probanden, sofern keine detaillierten Häufigkeitsverteilungen unterschiedlicher sozialer Gruppen herausgearbeitet werden sollen (so zum Beispiel bei Friedrichs, 1990, 245). Die Stichprobengröße einer schriftlichen Probebefragung sollte jedoch nicht unter 1% der angestrebten Gesamtstichprobe liegen. Da zum Auswahlverfahren einer Vorbefragung keine Richtlinien vorliegen, sollte man sich während der Pretestvorbereitung überlegen, welchen Nutzen eine repräsentative Auswahl der Befragten haben könnte bzw. ob es überhaupt erforderlich ist, für die Probebefragung das gleiche Auswahlprinzip wie für die spätere Haupterhebung zu verwenden. Neben der reinen Zufallsauswahl können die Probanden auch, je nach Intention, möglichst unterschiedliche oder gleichartige Fälle untersuchen zu wollen, nach festgelegten Kriterien ausgewählt werden (vgl. Alemann, 1977, 98).

## **5.2 Die praktische Durchführung des Pretests in der Stadtbibliothek Paderborn**

### **5.2.1 Exkurs : Das großstädtische Bibliothekssystem Paderborn als Befragungsort**

Die im Südosten Westfalens gelegene Kreisstadt Paderborn ist mit über 131.000 Einwohnern (Stand 31. Juli 1995 ; Quelle : Statistik - Dienststelle der Stadt Paderborn ) großstädtisches Oberzentrum für einen Einzugsbereich mit 300.000 Menschen. Die Stadt verfügt über ein gut ausgebautes Bibliothekssystem in kommunaler Trägerschaft, mit einer Zentralbibliothek der 2. Stufe für den gehobenen Literaturbedarf (Rothoborn), einer räumlich kombinierten, organisatorisch eigenständigen Computer- und Kinderbibliothek ("ComBi" / "KiBi" : Haus Pötzt) sowie 5 weiteren Zweigstellen in verschiedenen Vororten Paderborns. Für den Pretest wurden die Hauptstelle Rothoborn und die Zweigstellen im Haus Pötzt ausgewählt, wobei die Zentralbibliothek im Jahre 1995 über einen Gesamtbestand von 91.633 ME (Bücher und andere Medienformen) verfügte, mit dem im vergangenen Jahr 451.142 Ausleihen erreicht werden konnten - die Stellen in der Computer- und Kinderbibliothek (Pötzt) wiesen insgesamt 22.725 ME auf und kamen 1995 in

der Gesamtausleihe auf 189.188 ME (Stand : April 1996 ; Quelle : Stadtbibliothek Paderborn).

Seit 1990 vollzieht sich einhergehend mit der Verwaltungsreform die organisatorische und personelle Dezentralisierung, und damit die komplette Umgestaltung des gesamten Paderborner Bibliothekssystems : Grundidee der Umstrukturierung in selbständige organisatorische Einheiten ("**Kabinette**"), ist dabei das Bündeln sämtlicher Medien und Dienstleistungen auf große, signifikante Benutzerinteressen. Die Struktur der Kabinette basiert dabei auf den Prinzipien der Ganzheitlichkeit, organisatorischen Selbstähnlichkeit und Emundschen Dreiteilung. (Näheres zum Thema Kabinettbildung im Paderborner Bibliothekssystem findet sich bei Ceynowa, 1994 / Kranstedt, 1995, 99-112 / Wirrmann, 1994, 42-47.) Bisher konnten 6 Kabinette realisiert werden, darunter u.a. die Computer- und Kinderbibliothek, sowie jeweils ein eigenständiger Film- und Musik-, ein belletristischer und ein Stadtinformations- Bereich in der Zentralbibliothek.

Für Paderborn als Standort der Vorbefragung sprach vor allem die Tatsache, daß mir die bibliothekarischen Verhältnisse vor Ort geläufig waren. Aufgrund des besonderen Stellenwertes der Pretestergebnisse für die weitere Planung der Hauptuntersuchung erschien mir in diesem Zusammenhang insbesondere die dezentrale organisatorische Struktur der beteiligten Paderborner Bibliotheken mit ihren differenzierten Zielgruppen bei heterogener Besucherstruktur für eine Probebefragung geeignet. Diese Faktoren erhöhen insgesamt den Grad der Erreichbarkeit unterschiedlicher sozialer und demographischer Gruppen.

### **5.2.2 Ablauf und Zeitrahmen**

Unter dem Motto "Ihre Mitarbeit ist uns wichtig" (angelehnt an den "Slogan" der Hauptuntersuchung) fand am Freitag, den 12. Januar 1996 die Probebefragung im großstädtischen Bibliothekssystem Paderborn statt: dabei wurden von mir während eines Öffnungstages insgesamt 57 Probanden in der Zentralbibliothek Rothoborn (von 11.00 bis 14.10 Uhr) bzw. in der Computer- und Kinderbibliothek Pötzt (von 14.20 bis 15.30 Uhr) zu ihrer Meinung über das zu verwendende Instrument, den bis dato erarbeiteten Fragebogen in der Pretest-Fassung (der Fragebogen in der Pretest - Fassung findet sich in Anhang 1.), befragt. Dies erfolgte anhand festgelegter Kriterien innerhalb einer konkreten Erhebungssituation in 2 Schritten :

1. Dem Ausfüllen des eigentlichen Fragebogens durch die ausgewählten Probanden unter simulierten Erhebungsbedingungen, allerdings mit der Möglichkeit, sich bei Unklarheiten oder Fragen bezüglich des Erhebungsinstruments an das Befragungsteam wenden zu können. Auf diese Weise erhoffte ich mir zusätzlichen Aufschluß über mögliche Schwachstellen des Fragebogens;
2. Dem Ausfüllen von 4 zusätzlichen "Fragen zur Beurteilung des Fragebogens" sowie, bei Interesse, der Beantwortung einer mündlichen Frage zum Gesamteindruck.

Die zufällig ausgewählten Bibliotheksbesucher wurden persönlich von mir und einer weiteren Erhebungskraft angesprochen und freundlich gebeten, eigenhändig, anonym und möglichst an Ort und Stelle einen Fragebogen auszufüllen. Dafür standen im Foyer der Zentralbibliothek ein Stehpult, ein Befragungstisch mit Sitzgelegenheiten und eine deutlich gekennzeichnete Box für die Rücknahme ausgefüllter Bögen bereit. Während der Pretest dort in einem separaten Bereich als Eingangsbefragung durchgeführt wurde, erfolgte die Befragung in der Computer- und Kinderbibliothek dagegen mobil. Hier wurden daher auch Probanden befragt, die sich bereits seit einiger Zeit im Gebäude aufhielten. Eine Ausfallstatistik sollte Anhaltspunkte über mögliche Verweigerungsgründe und typische Merkmale der "Verweigerer" liefern. Zudem wurde eine gesonderte Liste geführt, in die die unauffällig gestoppten Zeiten für das Ausfüllen der Bögen eingetragen werden konnten.

### 5.3 Die Pretestanalyse und die weiteren Konsequenzen für die Hauptuntersuchung

Der vorläufige Fragebogen soll mit Hilfe der sogenannten **Pretestanalyse**, die weit über die bloße Datenauswertung hinausgeht, zu einem inhaltlich sinnvollen, methodisch adäquaten und technisch praktikablen Erhebungsinstrument für die Hauptuntersuchung weiterentwickelt werden. Die in Paderborn erhobenen Daten wurden daher unter **qualitativen** und **quantitativen** Gesichtspunkten ausgewertet und interpretiert.

Während sich die qualitative Pretestanalyse verstärkt mit Fragen der technischen Qualität und Umsetzbarkeit des Instruments in der Erhebungssituation beschäftigt, wird in der quantitativen Analyse das Augenmerk vor allem auf rechnerische Häufigkeitsverteilungen hinsichtlich einzelner Kategorien gerichtet (vgl. Porst, 1985, 62-66 sowie meine Ausführungen unter 5.3.1 und 5.3.2.)

#### 5.3.1 Qualitative Pretestanalyse

Voraussetzung für die qualitative Analyse war einestheils die Erhebung der soziodemographischen Probandenmerkmale und bestimmter Aspekte ihres Verhaltens, sowie andererseits die Ermittlung des durchschnittlichen Zeitaufwandes für das Ausfüllen eines Fragebogens, des Rücklaufs und der Verweigerungsgründe. Die Prüfung der inhaltlichen und sprachlichen Verständlichkeit des Erhebungsinstruments erfolgte durch einen, speziell für den Pretest entwickelten, Zusatzbogen.



### 5.3.1.1 Soziodemographische Merkmale und "Bindeggrad" der Probanden

Mit Hilfe der soziodemographischen Daten sollte zunächst genaueres über die Struktur der Probanden in Erfahrung gebracht werden, um Aufschluß darüber zu erhalten, welche Merkmale diejenigen Personen aufweisen, die letztendlich erreicht werden konnten. Ich beschränke mich im folgenden auf die Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse, soweit sie zum Verständnis der Schlußfolgerungen wichtig sind (ausgewählte Rohdaten finden sich in Anhang 5.).

Insgesamt konnte ich 45 Probanden (26 weibliche, 19 männliche) erreichen, die in erster Linie der Altersgruppe der 25 - 39 Jährigen (29) bzw. der 40 - 62 Jährigen (7) angehören, sowie über ein höheres Ausbildungsniveau verfügen. (Alleine 21 Personen besuch(t)en eine Hoch- oder Fachhochschule, 8 schlossen mit Abitur ab.) Alle Personen bezeichnen sich als Nutzer der Hauptstelle Rothoborn (wobei 18 von Ihnen auch die Computer- oder Kinderbibliothek nutzen) und wohnen fast ausschließlich in Paderborn oder der näheren Umgebung (44).

Insgesamt suchen 9 Probanden die oben genannten Bibliotheken 5 bis 12 mal im Jahr auf, 34 sogar öfter als 12 mal im Jahr. 41 Personen halten sich dabei bis zu einer Stunde oder gar länger als eine Stunde in den Bibliotheksgebäuden auf.

Auf dieser Basis läßt sich die Schlußfolgerung ziehen, daß die zufällig ausgewählten Besucher ein enges Verhältnis zu ihren Bibliothek haben, weitgehend zu den **regelmäßigen Nutzern** gezählt werden müssen, und ihre Bibliotheken gut kennen. Dies entspricht einer überdurchschnittlichen Bindung an die einzelnen Bibliotheken. Die vorgenannten Aspekte lassen damit ein relativ hohes Maß an Urteilsvermögen und Kompetenz hinsichtlich der zu bewertenden Sachverhalte vermuten.

### 5.3.1.2 Rücklauf, Verweigerungsgründe, Zeitaufwand für das Ausfüllen der Fragebögen

Innerhalb der qualitativen Pretestanalyse konnten wichtige Anhaltspunkte für die Hauptuntersuchung gewonnen werden :

Bereits in der frühen Phase der Durchführung hat sich gezeigt, daß der veranschlagte Zeitrahmen von sieben Stunden (dies entspricht einem Öffnungstag) für die Befragung einer angestrebten Stichprobe von mindestens 45 Probanden zu großzügig bemessen war. Die eigentliche Probebefragung konnte bereits in den frühen Nachmittagsstunden abgeschlossen werden. Dies ist nicht nur auf das starke Interesse der Paderborner Bibliotheksbesucher zurückzuführen, sondern auch auf die gewählte Kombination von standardisiertem Fragebogen und persönlicher Ansprache der Testpersonen, die sich damit bewährt hat. Auf diese Weise konnte, bezogen auf die tatsächlich ausgegebenen Exemplare, ein einhundertprozentiger Fragebogenrücklauf erreicht werden.

Die Auswertung der Ausfallstatistik ergab, daß hauptsächliche Gründe für Verweigerungen eher individuell geprägt waren (als häufigste Gründe für eine Verweige-

ung wurden "Auto steht im Halteverbot" oder "Zeitmangel" genannt), als daß sie auf ein mögliches Desinteresse an der Vorbefragung schließen lassen. Insgesamt hielt sich die Anzahl der Verweigerungen in Grenzen : von 57 angesprochenen Probanden verweigerten lediglich 12, davon 2 ohne nähere Angabe von Gründen ("Totalverweigerer"). Bezogen auf die Auswahlgesamtheit ergibt sich somit eine **Rücklaufquote** von 79 %.

Über die Liste mit den einzelnen Zeiten für das Ausfüllen der Bögen konnte die durchschnittliche Dauer hinsichtlich des **Zeitaufwandes** pro Bogen, die bei durchschnittlich 7 Minuten lag, ermittelt werden. Dabei gilt es allerdings zu berücksichtigen, daß die Testpersonen für den Pretest einen Zusatzbogen auszufüllen hatten (vgl. dazu die Ausführungen unter 5.3.1.3).

Daraus kann gefolgert werden, daß sich die durchschnittliche Zeitdauer für das Ausfüllen während der Hauptuntersuchung nochmals verringern würde. Aussagen über den möglichen Einfluß von Alter und Bildungsgrad wurden hier nicht angestrebt.

#### **5.3.1.3. Zusatzbogen "Fragen zur Beurteilung des Fragebogens"**

Diesem Zusatzbogen fiel die Aufgabe zu, vor allem die inhaltliche und sprachliche Verständlichkeit des Erhebungsinstruments direkt zu testen. In diesem Zusammenhang ergab sich das Problem, daß auch nach der qualitativen Analyse nicht vollständig geklärt werden konnte, inwieweit sich überhaupt die "richtigen" Schlußfolgerungen ziehen lassen: **Ab welcher Häufigkeit des Auftretens sind etwaige Verständnisschwierigkeiten so signifikant, daß sie die grundlegende Modifizierung eines Fragekomplexes erfordern ?** Da diesbezüglich keine wissenschaftlich-fundierten Kriterien vorliegen, konnte ich die Ergebnisse dieses Bogens folglich nur nach sehr subjektiver Einschätzung bewerten (auch Porst weist auf diese Problematik ausdrücklich hin - vgl. Porst, 1985, 65).

Kritisch hinterfragt werden muß zudem, **in welchem Maße die Probanden Ängste hegen könnten, zugeben zu müssen, mit bestimmten Fragekomplexen Schwierigkeiten gehabt zu haben** (inwieweit führen folglich unerschwellige Befürchtungen, dem Erhebungsinstrument oder einzelnen Teilen nicht gewachsen zu sein, zur völligen Umgehung von Verbesserungsvorschlägen ?). (Vgl. dazu auch die Ausführungen unter 2.2.1 dieser Ausarbeitung.)

**Frage 1** beschäftigte sich mit dem (subjektiven) Schwierigkeitsgrad des Fragebogens, der insgesamt keine Probleme bereitete : 27 Probanden erachteten das Handling des Bogens als "sehr leicht", 18 als "eher leicht".

**Frage 2** zielte auf die inhaltliche Verständlichkeit der Testfragen ab : nur 6 Personen gaben an, mit bestimmten Fragen konkrete Probleme zu haben, 37 hatten keinerlei Verständnisschwierigkeiten. (Explizit genannt wurden in diesem Zusammenhang die Fragen 4b und 9 je 2 mal; 1 mal genannt wurden die Fragen 7 und 12 des Fragebogens.)

Mit **Frage 3** wurde die semantische Eindeutigkeit der Formulierungen und Instruktionen abgefragt. Dabei gaben 40 Testpersonen an, daß für sie alle Begriffe in ausreichendem Maße erläutert, und damit verständlich gewesen wären.

Mit Hilfe der **Frage 4** wurde allen ausgewählten Bibliotheksbesuchern die Möglichkeit eingeräumt, eigene Vorschläge und Wünsche zum Fragebogen zu äußern. Dies hatte den Zweck, gegebenenfalls zusätzliche Anhaltspunkte für Schwachstellen des Fragebogens, die bei der Konstruktion möglicherweise übersehen wurden, zu gewinnen. Zudem hätten auf diese Weise neue geschlossene Kategorien bzw. Hinweise auf noch nicht vorhandene inhaltliche Bereiche erschlossen werden können. 40 Probanden sahen jedoch aufgrund ihrer Zufriedenheit mit dem Erhebungsinstrument keine Veranlassung, diese Gelegenheit zu nutzen. Die genannten Verbesserungsvorschläge brachten keinerlei neue Erkenntnisse. (Insgesamt machten 38 Probanden diesbezüglich keine Angabe, die bei der Frage 1 des Zusatzbogens "sehr leicht" oder "eher leicht" angekreuzt hatten. Die Verbesserungsvorschläge betrafen das Fehlen einer Beurteilung des aktuellen Medienangebotes, daß bei der Fragebogenkonstruktion jedoch bewußt außen vor gelassen wurde.)

### 5.3.2 Quantitative Pretestanalyse

Die quantitative Analyse der erhobenen Pretestdaten geht über die bloße Betrachtung inhaltlicher und technischer Kriterien hinaus und untersucht im wesentlichen die zahlenmäßigen Verteilungen bezüglich der einzelnen Fragekomplexe. In diesem Zusammenhang wurden von mir mit dem Auswertungsprogramm "SPSS PC+", Version 4.0, anhand von Häufigkeitstabellen sowohl die mögliche Besetzung von "Extrempositionen" bei Skalen mit mehreren positiven und negativen Elementen, als auch die mögliche "Extremverteilung" hinsichtlich ganzer Kategorien (unter der Fragestellung, ob Testfragen mit mehr als 80% Zustimmung oder Ablehnung existieren) überprüft. Es ging dabei um die mögliche Bevorzugung bestimmter Antwortkategorien aufgrund ihrer Formulierung oder ihres Inhalts.

Die quantitative Pretestanalyse förderte diesbezüglich keinerlei Auffälligkeiten zu Tage, brachte jedoch in der Praxis einige Schwierigkeiten mit sich. Da hinsichtlich der Paderborner Vorbefragung mit einer nicht-repräsentativen Stichprobe gearbeitet wurde, stellt sich die Frage, inwieweit sich in diesem Falle sinnvolle Schlußfolgerungen ableiten lassen, die für die repräsentative Haupterhebung relevant sind (vgl. zu dieser Problematik auch Porst, 1985, 62-66). Dies wird noch durch die Tatsache untermauert, daß letztendlich trotz des hohen Aufwandes nur wenige Konsequenzen aufgrund der **quantitativen** Auswertung gezogen wurden. (Der Schwerpunkt lag daher auf der qualitativen Pretestanalyse; vgl. hierzu auch Anhang 5.)

### 5.3.3 Konsequenzen für die Endfassung des Fragebogens und die Hauptuntersuchung

**Die Pretestanalyse ergab insgesamt, daß die Akzeptanz bzw. die Handhabung des Erhebungsinstruments seitens der Befragten als problemlos einzustufen ist.**

Um dies mit der positiven Bewertung eines Probanden zusammenzufassen, der mit mir sehr intensiv über die Paderborner Probebefragung diskutierte: "Der Fragebogen deckt für meine Begriffe umfassend die gesamte Palette wichtiger Themenbereiche in angemessener Form ab."

Inhaltliche und sprachliche Verständnisschwierigkeiten blieben zwar die Ausnahme, wurden jedoch durchaus ernst genommen. Zudem ist es gelungen, wichtige Anhaltspunkte im Hinblick auf die technische Durchführung für die Hauptuntersuchung in der Region OWL zu ermitteln.

Hinsichtlich des Fragebogens ergaben sich folgende konkrete **Veränderungen** :

Die offene Antwortkategorie "Aus anderen Gründen (bitte nennen)" bei **Frage 5**, diente innerhalb des Pretests der Entwicklung zusätzlicher Kategorien auf der Basis explizit genannter Antworten seitens der Probanden. Sie brachte jedoch keinerlei neue Erkenntnisse und wurde, wie im Vorfeld geplant, ersatzlos gestrichen.

Hinsichtlich **Frage 8** (Beurteilung einzelner Bibliotheksdienstleistungen) führte der Umstand, daß die Antwortkategorien **f)**, **g)** und **h)** häufig von den Probanden ausgelassen wurden, zu einer Änderung in der Abfolge einzelner Kategorien: insbesondere die Kategorie **g)** "Zügigkeit bei der Verbuchung" wurde weiter nach oben gerückt (jetzt **c)**). Zudem wurde eine eindeutiger Formulierung gewählt, da man vermutete, daß einigen Besuchern nicht klar gewesen sein könnte, daß die Ausgabe oder Rückgabe von Büchern gleichzeitig einen Verbuchungsvorgang darstellt (jetzt "Zügigkeit bei der Ausgabe / Rückgabe"). Das Phänomen der Auslassung bei den Kategorien **f)** und **h)** wurde darauf zurückgeführt, daß nicht alle ausgewählten Probanden die Beratung / Information bzw. das Veranstaltungsangebot in Paderborn nutzten, und sich daher kein Urteil darüber zutrauten.

Bei **Frage 11** (Alter) wurde eine tiefere Untergliederung in den höheren Altersklassen gewählt : die Kategorie "40 - 62 Jahre" wurde nochmals untergliedert in "40-49" und "50-62 Jahre", da man sich hiervon differenziertere Aussagen erhoffte. Dies schließt jedoch gegebenenfalls eine Zusammenfassung bestimmter Altersklassen nach der Auswertung nicht gänzlich aus.

Bezüglich der **Fragen 12** (Schulabschluß) und **13** (Jetzige Tätigkeit) wurde eine Veränderung in der Abfolge dieser Komplexe in Form eines Positionstausches vorgenommen. Dies soll zu einer Erleichterung der technischen Durchführung während der Haupterhebung führen. Die neue Frage 12 wurde dann mit der zusätzlichen Instruktion "Bitte nur ein Kreuz machen" versehen. Nach Auswertung des Pretests stellte sich nämlich heraus, daß Mehrfachnennungen hier im Widerspruch zu der Intention stehen, eindeutige Informationen über die derzeitige Tätigkeit der Befragten zu ermitteln. Zusätzlich wurde ihr die Antwortkategorie "in der Umschulung" hinzugefügt, bedingt durch deren explizite Nennung während der Probebefragung.

Die Pretestergebnisse und die abgeschlossene Analyse wurden von mir im Rahmen des 9. Treffens der Arbeitsgemeinschaft "Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform" am 19. Januar 1996 in Detmold ausführlich vorgestellt und von allen Beteiligten umfassend und intensiv diskutiert. Mit der Sicherheit, wichtige Erkenntnisse hinsichtlich des Erhebungsinstruments anhand konkreter Bedingungen gewonnen zu haben, wurde die endgültige Fassung des Fragebogens verabschiedet.

## **6. AUSBLICK : DIE PROJEKTSPEZIFISCHE PLANUNG IN OWL UND IHR EINFLUSS AUF DAS ERGEBNIS DER HAUPTUNTERSUCHUNG**

Im Rahmen der "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion OWL" wurden erstmals auf regionaler Ebene eines Regierungsbezirks, **ohne kommunale Begrenzung**, Daten erhoben.. Vergleicht man die sozialwissenschaftlich - theoretischen Planungsansätze mit den bibliothekarischen, so muß folglich die Größenordnung dieser Befragung berücksichtigt werden. Dem planungstheoretischen Ablauf, der in der Regel von **einer** konkreten Problemlage (zumeist einer **einzelnen** Bibliothek) ausgeht, und in der einschlägigen Fachliteratur idealtypisch dargestellt wird, steht der pragmatische Ansatz gegenüber. Dieser wurde in OWL von den regionalen Besonderheiten und den damit verbundenen Schwierigkeiten geprägt. Es galt, die zur Verfügung stehenden sozialwissenschaftlichen Methoden im Sinne der Untersuchungszielrichtung sinnvoll einzusetzen, und dabei weder die vorhandenen Sachzwänge in Form von zeitlichen, personellen und finanziellen Vorgaben, noch die **verschiedenen** Interessenlagen von 15, in Funktion, Größe und Struktur unterschiedlichen Bibliotheken aus den Augen zu verlieren.

Die **unterschiedlichen Voraussetzungen** vor Ort hatten unmittelbaren Einfluß auf den Planungsablauf und die Realisierungsmöglichkeiten des theoretischen Ablaufes, so daß letztlich der Anspruch vorherrschte, mit möglichst geringem Aufwand, innerhalb eines kurzen Zeitraumes, im Rahmen des Möglichen, möglichst repräsentative Ergebnisse zu erzielen. Die Umsetzung der Befragungsergebnisse hängt entscheidend von den organisatorischen Rahmenbedingungen vor Ort ab, aber auch von der Entschlossenheit der einzelnen Bibliotheken, die Ergebnisse ausreichend zu diskutieren und im Rahmen des Möglichen, auch unter Berücksichtigung möglicher Defizite, umzusetzen und für die bibliothekarische Praxis zu nutzen. Befragungen schärfen den Blick für interne und externe Belange der Bibliotheken, fördern die Kommunikation und weisen auf die Problembereiche hin, an denen gearbeitet werden kann (vgl. Kemper, 1992a, 44).

Die **Stärken der Projektplanung** liegen zum einen auf der zielstrebigem Erstellung des gemeinsamen Fragebogens, die auf teilweise bewährten Fragekomplexen und deren Zuschneiden auf die bibliotheksspezifischen Bedürfnisse aller beteiligten ÖBB in der Region basierte. Das Erhebungsinstrument wurde in Sitzungen der AG, Seminardiskussionen und Expertenbefragungen diskutiert, anhand

bestimmter Kriterien auf seine Einsatzfähigkeit im Rahmen eines Pretests überprüft und kontinuierlich verbessert. Auf diese Weise konnte die Gefahr konstruktionsbedingter Mängel umgangen werden. Zum anderen wurden die Projektsteuerung, die Koordinierung der organisatorischen Vorbereitung und die Erarbeitung eines, für alle Bibliotheken verbindlichen, Erhebungskonzeptes stark akzentuiert und entsprechende Maßnahmen zur Optimierung des Ablaufes angewendet. Dies diente der Stärkung des Repräsentativcharakters der Erhebung (dem Erzielen möglichst repräsentativer Ergebnisse durch die weitgehende Minimierung möglicher formaler und inhaltlicher Verzerrungsfaktoren) im Hinblick auf die mögliche Vergleichbarkeit der Ergebnisse auf regionaler Ebene.

Dennoch offenbarte die Planung des Projektes auch einige **Schwächen**, die unter anderem die Trennung von Grund- und Auswahlgesamtheit und das Auswertungskonzept betreffen. Bei der Auswertung wird man berücksichtigen müssen, daß sowohl bei den Voll- als auch bei den Teilerhebungen, die als Eingangsbefragung durchgeführt wurden, die Gruppe der häufig bzw. regelmäßig kommenden Besucher zwangsläufig überrepräsentiert sein wird.

Hinsichtlich der Erarbeitung des Auswertungskonzeptes ist auch an dieser Stelle auf den pragmatischen Planungsansatz in OWL hinzuweisen. Es sollen Aussagen über eine heterogene Nutzergruppe, die Gruppe der jugendlichen und erwachsenen Bibliotheksbesucher ab 12 Jahren, deren soziodemographische Struktur weitgehend unbekannt ist, getroffen werden. Die **Korrelationen** erlauben Aussagen zu der demographischen Struktur der Besucher, jeweils in Kombination mit der Besuchsdauer, Besuchshäufigkeit, den Tätigkeiten der Besucher in der Bibliothek sowie der Motivation ihres Kommens. Zudem kann überprüft werden, ob der Grad der Zufriedenheit mit bestimmten Leistungsfaktoren der Bibliothek (wie z.B. den Öffnungszeiten) in den soziodemographischen Besuchergruppen unterschiedlich ist. Darüber hinaus können ihre Präferenzen bei gleichzeitigem Messen der Zufriedenheit mit den aktuellen Angeboten der ÖBB ermittelt werden. Der Interpretationsvorgang wird entscheidend davon geprägt werden, in welchem Maße die, an sich marginalen Einzelergebnisse in direkte Relationen untereinander, zu den festgelegten Programmfragen und der Untersuchungszielrichtung gebracht werden.

Das inhaltlich recht undifferenzierte Auswertungskonzept wird hier unter Umständen einige Schwachstellen offenbaren. Die Ergebnisse bringen jedoch lokal und regional eine erste Annäherung an den gewählten Problembereich, implizieren dabei Ansätze für neue oder ungeklärte Fragestellungen und machen gegebenenfalls ergänzende Erhebungen erforderlich.

## **NACHTRAG DES AUTORS :**

### **ERGEBNISSE DER KUNDENBEFRAGUNG IN 15 ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN DER BIBLIOTHEKSREGION OWL**

15, in der Arbeitsgruppe „Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform“ zusammengeschlossene Bibliotheken in Ostwestfalen - Lippe (OWL) haben im Frühjahr 1996 eine schriftliche Befragung ihrer jugendlichen und erwachsenen Besucher ab 12 Jahren mit Hilfe eines einheitlichen Frageprogrammes durchgeführt. Dabei handelte es sich erstmals um eine repräsentative Besucherbefragung auf der Ebene eines Regierungsbezirks bzw. um die erste gemeinsame Publikumsbefragung in der Region OWL.

Die Umfrageaktion stand in Zusammenhang mit der Vorbereitung der beteiligten Bibliotheken auf anstehende Umgestaltungsprozesse der öffentlichen Verwaltung, die eine effektive und bedarfsorientierte Ressourcenplanung der Bibliotheken erforderlich machen.

Die Erhebungsdaten sollten dabei nicht nur für die bibliothekarische Arbeit vor Ort genutzt werden, sondern darüber hinaus auch in die künftige regionale Entwicklungsplanung der Staatlichen Büchereistelle Detmold einfließen. Zudem sollten erste Ansätze für einen künftigen Vergleich mit anderen Bibliotheksregionen geschaffen werden.

Die Erhebung in OWL wäre ohne eine enge Kooperation zwischen mehreren regionalen und überregionalen Einrichtungen des Öffentlichen Bibliothekswesens sicherlich nicht zustande gekommen.

Die gemeinsame Vorbereitung der Erhebung im Rahmen der Arbeitsgruppe und die zentrale Koordinierung durch die Staatliche Büchereistelle für den Regierungsbezirk Detmold, ermöglichte es erstmals auch kleineren und mittleren Bibliotheken der Region, sich mit vertretbarem Aufwand an einer professionellen Untersuchung zu beteiligen.

Zudem konnte man sich die fachliche Unterstützung der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen (HBI) in Stuttgart (Auswertung) sowie der FH Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen (Projektbegleitung und -dokumentation) sichern.

Wertvolle Anregungen bei der Planung und Vorbereitung der Umfrage erhielten die Beteiligten der Projektgruppe über eine Arbeitshilfe, die zum Thema Besucherbefragungen in Bibliotheken im Juni 1995 von Ingeborg Stachnik beim Deutschen Bibliotheksinstitut (DBI) veröffentlicht wurde (Stachnik, 1995, 119).

Im Folgenden sollen einige interessante Aspekte der Befragungsergebnisse in OWL in Auswahl vorgestellt und kurz erläutert werden. (Vgl. dazu auch: Kundenbefragung, 1996, 23; Jaeger, 1997, 123-129; Lisson, 1997, 429-431.)

Die **demographische Struktur** derjenigen Besucher, die mit der Erhebung erreicht werden konnten, charakterisiert sich dabei wie folgt : über die Hälfte der Befragten sind weiblich (61%). 40 % der Nutzer sind unter 25 Jahre, 71 % unter 40 Jahre und nur 7% über 62 Jahre. Den größten Zulauf haben die ostwestfä-

lischen Bibliotheken von Schülern, Auszubildenden und Studenten (gesamt 42%) und von Berufstätigen (32%).

**Die Öffentlichen Bibliotheken in OWL haben über das bloße Entleihen von Medien hinausgehend eine wichtige Funktion als Informations- und Kommunikationseinrichtungen.**

91 % nutzen ihre Bibliotheken in erster Linie, um Bücher und andere Medien mit nach Hause zu nehmen. 43 % der Befragten gaben jedoch an, die Bibliotheken auch zum Nachschlagen und Erfragen von Informationen zu nutzen, 18 % zum Arbeiten mit den in der Bibliothek vorhandenen Büchern und anderen Medien sowie 26 % zum Lesen von Zeitschriften und Zeitungen. 60 % der Bibliotheksnutzer sind Mittel- oder Langzeitbesucher, die sich länger als 20 Minuten oder gar länger als eine Stunde in ihren Bibliotheken aufhalten.

**Im Bereich des Medienangebotes werden in OWL sowohl der Freizeit-, Hobby- und Unterhaltungsbereich als auch der Ausbildungs- und Weiterbildungsbereich gleichrangig genutzt. Die Öffentlichen Bibliotheken tragen damit zu einem großen Teil zur beruflichen Ausbildung und Qualifizierung der Bürger in OWL bei.**

43% der Besucher nutzen die Bücher und anderen Medien der Bibliotheken für Schule, Studium und Ausbildung, weitere 35 % für den Beruf, ihre Fort- und Weiterbildung.

Bestätigt werden diese Werte durch die Tatsache, daß 79 % der Befragten potentiell an der Aus- und Weiterbildung interessiert sind und das für die größte Besuchergruppe, die alle in der Ausbildung befindlichen Personen umfaßt, die Nutzung der Bibliotheksmedien für Schule, Studium und Beruf mit 78 % die höchste Priorität genießt.

Auf der Wunschliste hinsichtlich der Bibliotheksangebote stehen in OWL mit jeweils ca. 30 % die Erweiterung des Bestandes an Musik - CDs und Sachliteratur sowie die Einrichtung eines Lesecafés in denjenigen Bibliotheken, die noch nicht über ein solches verfügen, an der Spitze.

Im Schnitt legen 16 - 20 % der Besucher sehr großen Wert auf moderne, multimediale Informationsmedien, wie CD - ROM, Computersoftware und adäquate INTERNET- Zugänge.

**Der Servicebereich der am Projekt beteiligten Öffentlichen Bibliotheken mit seinen personenbezogenen Dienstleistungen wurde überwiegend positiv beurteilt. Grundsätzliche Defizite traten in den beteiligten Bibliotheken hinsichtlich der Aktualität des Bestandes, des Veranstaltungsangebotes und der Öffnungszeiten zu Tage.**

Über 90 % der Befragten bescheinigen jeweils der Hilfsbereitschaft des Personals, der Beratung und Information sowie der Zügigkeit bei der Ausleihe ein „gut“ bis „sehr gut“.



Defizite sind nach Meinung der Nutzer (im Durchschnitt 20 bis 30 % „weniger gut“ oder „schlecht“) im Bereich der Veranstaltungsangebote sowie hinsichtlich der Aktualität des Bestandes und im Hinblick auf die als zu kurz erachteten Öffnungszeiten zu verzeichnen.

Die Ergebnisse der Umfrage belegen, daß die Öffentlichen Bibliotheken in OWL eine **hohe Akzeptanz** bei weiten Teilen der Bevölkerung genießen. Die Bibliotheksbesucher der Region zeigen darüber hinaus ein sehr reges Interesse an der **zeitgemäßen Weiterentwicklung** ihrer Bibliotheken.

Neben der Gesamtauswertung der Daten, die Aussagen über die Region OWL ermöglicht, verfügt jede beteiligte Bibliothek über die Befragungsergebnisse ihrer Benutzer zur Auswertung vor Ort.

Die Ergebnisse der Befragung wurden im Rahmen der „2. Bibliothekstage Ostwestfalen - Lippe“ einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt und in den meisten der am Projekt beteiligten Bibliotheken in Kulturausschußsitzungen der Kommunen diskutiert. Erste Veränderungen konnten im Rahmen des Möglichen bereits in die Tat umgesetzt werden.

Auch die Medien in OWL nahmen regen Anteil an der Befragungsaktion : neben der lokalen und regionalen Berichterstattung , die insbesondere im Rundfunk und den Printmedien erfolgte, liegen inzwischen auch einige Artikel über das Projekt in den einschlägigen Fachzeitschriften sowie ein Kurzbericht der Staatlichen Bücherei mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Umfrageergebnisse (vgl. dazu auch Anmerkung 2) vor.

Im Rahmen dieses Projekts wurden modellhafte Ansätze hinsichtlich der Vorbereitung und Planung professioneller Besucherbefragungen in Öffentlichen Bibliotheken erarbeitet, die sich sicherlich auch auf Untersuchungen mit ähnlicher Zielstellung übertragen lassen.

Ein Novum stellte in diesem Zusammenhang die **zentrale Koordinierung und Projektplanung** im Rahmen der Arbeitsgruppe (AG) „Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform“ dar.

Das Projekt in OWL soll gleichzeitig eine Ermutigung darstellen, auch in anderen Bibliotheksregionen auf der Basis einer regionalen Besucherbefragung mit vergleichbarer Zielstellung, einen kontinuierlichen, qualitativen und quantitativen Leistungsvergleich zu betreiben.

## LITERATUR

(Adamaschek, 1995)

**Adamaschek**, Bernd : *Steuerung im Leistungsvergleich* : Die Gratwanderung zwischen Selbststeuerung und Gesteuertwerden. In : Die innovative Verwaltung 1 (1995) 4 ; S. 44 - 47

(Alemann, 1977)

**Alemann**, Heine von : *Der Forschungsprozeß* : Eine Einführung in die Praxis der empirischen Sozialforschung. - 1. Aufl. - Stuttgart : Teubner, 1977. - 351 S. - (Teubner Studienskripten; 30 : Studienskripten zur Soziologie)

(Pflaum, 1994)

**Arbeitsbericht** 1991 - 1994 / Günter Pflaum [u.a.]. - Detmold : Staatliche Bücherei-  
reistelle für den Reg.-Bez. Detmold, 1994. - 28 S.

(Arbeitsgemeinschaft, 1995)

**Arbeitsgemeinschaft** "Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform" : *Protokollauszüge* einzelner Tagungen zum Aspekt "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion OWL"; Treffen 6 - 13 : Juni 1995 - Dezember 1996

(Betriebsvergleich, 1995)

**Betriebsvergleich** an Öffentlichen Bibliotheken : ein Zwischenbericht aus dem Projekt der Bertelsmann Stiftung. - 2. Aufl. - Gütersloh : Verl. Bertelsmann Stiftung, 1995. - 46 S.

(Bibliotheken, 1987)

*Die Bibliotheken in der Kulturarbeit der Städte* : Empfehlung des Hauptausschusses des Deutschen Städtetages vom 18.03.1987. - Köln-Marienburg : Dt. Städtetag, 1987. - 11 S.

(Bibliotheken '93, 1994)

**Bibliotheken** '93 : Strukturen - Aufgaben - Positionen / Hrsg.: Bundesvereinigung Dt. Bibliotheksverbände. - Berlin, 1994. - 182 S.

(Ceynowa, 1994)

**Ceynowa**, Klaus : *Von der "Dreigeteilten" zur "Fraktalen" Bibliothek* : Benutzerzentrierte Bibliotheksarbeit im Wandel ; das Beispiel der Stadtbibliothek Paderborn. - Würzburg : Königshausen und Neumann, 1994. - 117 S.

(Controlling, 1994)

**Controlling** für Öffentliche Bibliotheken : Wegweiser zu einer effizienten Steuerung / Kommission des Dt. Bibliotheksinstituts für Organisation und Betrieb, Expertengruppe Controlling in Öffentlichen Bibliotheken. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1994. - 101 S. - (Arbeitshilfen / DBI)

(Frasch, 1987)

**Frasch**, Gerhard : *Der Rücklaufprozeß bei schriftlichen Befragungen* : Formale Modelle zur Analyse kollektiver Regelmäßigkeiten. - Frankfurt am Main [u.a.] : Lang, 1987. - (Empirische und methodologische Beiträge zur Sozialwissenschaft; Bd. 3)

(Friedrichs, 1990)

**Friedrichs**, Jürgen : *Methoden empirischer Sozialforschung*. - 14. Aufl. - Opladen : Westdeutscher Verl., 1990. - 430 S. - (WV Studium; 28)

(Galsterer, 1989)

**Galsterer**, Brigitte : *Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken*. In: Der Städtetag N.F. 42 (1989) 5 ; S. 347 - 349

(Glang—Süberkrüb, 1990)

**Glang - Süberkrüb**, Annegret : *"Der Blick in den Spiegel kann Mut erfordern"* : Die Stadtbibliothek Bielefeld befragte ihre Benutzer. In: BuB 42 (1990) 8 ; S. 646 - 650

(Hafermalz, 1974)

**Hafermalz**, Otto : *Schriftliche Befragung*. In: Handbuch der Marktforschung / Hrsg. von K. Chr. Behrens. - Wiesbaden : Gabler, Halbband 1 : Methoden der Marktforschung. - 1. Aufl. - 1974; S. 479 - 499

(Hafermalz, 1976)

**Hafermalz**, Otto : *Schriftliche Befragung*. Möglichkeiten und Grenzen. - Wiesbaden : Gabler, 1976. - 262 S. - (Studienreihe Betrieb und Markt; Bd. 21)

(Heidtmann, 1976)

**Heidtmann**, Frank : *Methoden der empirischen Sozialforschung*. In: Zur Theorie und Praxis des modernen Bibliothekswesens / Hrsg. von Wolfgang Kehr [u.a.]. - München : Verl. Dokumentation, Band 1: Gesellschaftliche Aspekte. - 1. Aufl. - 1976; S. 263 - 289

(Hofmann, 1994)

**Hofmann**, Ulrich : *Entscheidungsunterstützung im Marketing Öffentlicher Bibliotheken*. In : BuB 46 (1994) 4 ; S. 338 - 346

(Jaeger, 1997)

**Jaeger, Marcus** : „*Den Anschaffungsetat vergrößern*“ : Publikumsbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe. In : BibliotheksInfo 7 (1997) 3 ; S. 123 - 129

(Kamp, 1992)

**Kamp**, Norbert : *Aufgaben - und Zieldefinition*. In : Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts "Anwendung und Erprobung" einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken. - Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1992, Band 1 : Texte ; S. 75 - 89

(Kemper, 1992a)

**Kemper**, Christine : *Befragungen* : Marketing-Instrumentarium zur Erhebung von Daten. In: Die effektive Bibliothek. Endbericht des Projekts "Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken". - Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1992, Band 1: Texte ; S. 29 - 51. - (Dbi-materialien; 119)

(Kemper, 1992b)

**Kemper**, Christine : *Die Richtschnur des Handelns* : Produkt- oder Marktorientierung? In : BuB 44 (1992) 1 ; S. 61 - 63

(Kemper, 1993)

**Kemper**, Christine : *Qualitative Leistungsmessung*. In: BuB 45 (1993) 3 ; S. 236 - 239

(Kotler, 1978)

**Kotler**, Philip : *Marketing für Nonprofit-Organisationen*. - Stuttgart : Poeschel, 1978. -XXI, 459 S.

(Kranstedt, 1995)

**Kranstedt**, Dieter : *Paderborn* : Neue Formen des Angebots Öffentlicher Bibliotheken. In : Die Krise zum Umdenken nutzen - Zu Zukunftsperspektiven Öffentlicher Bibliotheken : ein Symposium der Bertelsmann Stiftung / Elmar Mittler ; Bettina Windau (Hrsg.). - Gütersloh : Verl. Bertelsmann Stiftung, 1995 ; S. 99 - 112

(Kreienbrock, 1993)

**Kreienbrock**, Lothar : *Einführung in die Stichprobenverfahren*. Ein Lehr- und Übungsbuch der angewandten Statistik. - 2., durchges. Aufl. - München [u.a.] : Oldenbourg, 1993. - 189 S.

(Kundenbefragung, 1996)

**Kundenbefragung** in 15 Öffentlichen Bibliotheken in Ostwestfalen - Lippe 1996 : Kurzbericht der Ergebnisse. - Detmold : Staatliche Büchereistelle für den Reg. - Bez. Detmold, 1996. - 23 S.

(Lisson, 1997)

**Lisson**, Suzanne : *Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen - Lippe*. In : BuB 49 (1997) 6 ; S. 429-431)  
(Marketingkonzeption, 1987)

*Eine Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken* / Peter Borchardt [u.a.]. - Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1987. - 249 S. - (Dbi-materialien; 71)

(Mauch, 1996)

**Mauch**, Bertold : *Das Elend der Bibliothekspolitik* : Plädoyer für mehr soziale Bibliotheksarbeit und weniger Marketing an Öffentlichen Bibliotheken. In : BuB 48 (1996) 3 ; S. 260 - 264

(Merten, 1991)

**Merten**, Klaus / Teipen, Petra : *Empirische Kommunikationsforschung*. Darstellung, Kritik, Evaluation. - 1. Aufl. - München : Ölschläger, 1991. - 355 S. - (Reihe Uni-Papers; Bd. 6)

(Methodenatlas, 1995)

**Methodenatlas** : Für Sozialwissenschaftler / Klaus-Eckart Rogge (Hrsg.); Unter Mitarbeit von R. Bürgy [u.a.]. - Berlin [u.a.] : Springer, 1995. - 357 S.

(Methoden, 1991)

**Methoden** der empirischen Sozialforschung / von Peter Atteslander [u.a.]. - 6., neubearb. u. erw. Aufl. - Berlin [u.a.] : De Gruyter, 1991. - 414 S. - (Sammlung Göschen; 2100)

(Methodik, 1994)

**Methodik** von Befragungen im Kulturbereich : eine Arbeitshilfe zur Planung, Durchführung, Auswertung und Präsentation von Besucherbefragungen in Museen und Theatern sowie von Befragungen über Kultur bei allgemeinen Umfragen / Bürgerbefragungen / erarb. vom Ausschuß Kultur und Bildung des Verbandes Deutscher Städtestatistiker (Autoren: Florian Breu [u.a.]). - Köln : Dt. Städtetag, 1994. - 180 S. - (Deutscher Städtetag Reihe H; Beiträge zur Statistik und Stadtforschung; H 40)

(Mochmann, 1980)

**Mochmann**, Ekkehard : *Welchen Beitrag kann die empirische Sozialforschung zur Benutzerforschung leisten ?* In: Informationsmarketing und Benutzerforschung : aktuelle Probleme in Bibliotheken, Dokumentations- und Informationseinrichtungen / hrsg. von Hagen Stegemann [u.a.]. - Berlin : Berlin Verl., 1980 ; S. 120 - 138. - (Veröffentlichungen des Instituts für Bibliothekarausbildung der FU Berlin; 22)

(Moore, 1992)

**Moore**, Nick [Übers.: Griegoschewski, Sonja] : *Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken*. In: Bibliothek. Forschung und Praxis 16 (1992) 2 ; S. 169 - 196

(Neubauer, 1976)

**Neubauer, Karl Wilhelm** : *Benutzerforschung als Hilfsmittel für Bibliotheksverwaltung und -planung*. In : Zur Theorie und Praxis des modernen Bibliothekswesens / Hrsg. von Wolfgang Kehr [u.a.]. - München : Verl. Dokumentation, Band 1. Gesellschaftliche Aspekte. - 1. Aufl. - 1976 ; S. 290 - 344

(Neue Steuerungsmodell, 1993)

*Das neue Steuerungsmodell* : Begründung, Konturen, Umsetzung. - Köln : Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, 1993. - 40 S. - (KGSt - Bericht; Nr. 5 / 1993)

(Noelle-Neumann, 1974)

**Noelle-Neumann**, Elisabeth : *Probleme des Fragebogaufbaus*. In: Handbuch der Marktforschung / Hrsg. von K. Chr. Behrens. - Wiesbaden : Gabler, Halbband 1 : Methoden der Marktforschung. - 1. Aufl. - 1974 ; S. 243 - 253

(Paatsch, 1992)

**Paatsch**, Ulrich : *Besuchererhebungen selbst durchführen* : Ein Werkstattbericht aus der Praxis bildungsorientierter Erhebungen an Museen; Methoden, Reichweite, Probleme / Autoren: Ulrich Paatsch [u.a.]. - 1. Aufl. - Heidelberg : Arbeitsgruppe für empirische Bildungsforschung, 1992. - (AfeB-Taschenbücher Weiterbildung)

(Pawlowsky - Flodell, 1993)

**Pawlowsky - Flodell**, Charlotta : *Kulturmanagement als Methode*. In : Kulturmanagement : Wirkungsvolle Strukturen im kommunalen Kulturbereich ; Ein Workshop zum Projekt der Bertelsmann Stiftung mit der Stadt Bielefeld / Klaus Siebenhaar [u.a.] (Hrsg.). Gemeinsam veranst. mit dem Zusatzstudiengang "Kulturmanagement", Hochschule für Musik "Hans Eissler", Berlin, und der Amerika - Gedenkbibliothek. - Gütersloh : Verl. Bertelsmann Stiftung, 1993 ; S. 65 - 80

(Pflaum, 1994)

**Pflaum**, Günter : *Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform* : Öffentliche Bibliotheken aus OWL gründen Arbeitsgruppe. In : Mitteilungsblatt NW 44 (1994) 3 ; S. 328

(Pflaum, 1995)

**Pflaum**, Günter : *Kurzbeschreibung Projekt "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion OWL"*. - Detmold, 1995 (Einzelblatt)

(Pflaum, 1996)

**Pflaum**, Günter / Handschriftliches Protokoll eines *Gesprächs* mit dem Leiter der Staatlichen Büchereistelle Detmold, Günter Pflaum, am 22. März 1996 in Detmold.

(Poersch, 1991)

**Poersch**, Peter : *Marketing für Nonprofit - Organisationen*. In : BuB 43 (1991) 2 ; S.136 - 140

(Porst, 1985)

**Porst**, Rolf : *Praxis der Umfrageforschung* : Erhebung und Auswertung sozialwissenschaftlicher Umfragedaten. - Stuttgart : Teubner, 1985. - 172 S. - (Teubner-Studienskripten; 126 : Studienskripten zur Soziologie)

(Raab, 1974)

**Raab**, Erich : *Probleme der Frageformulierung*. In: Handbuch der Marktforschung / Hrsg. von K. Chr. Behrens. - Wiesbaden : Gabler, Halbband 1 : Methoden der Marktforschung. - 1. Aufl. - 1974; S. 255 - 270

(Schmidtchen, 1962)

**Schmidtchen**, Gerhard : *Der Anwendungsbereich betriebssoziologischer Umfragen*. - Bern : Haupt, 1962. - 30 S. - (Betriebswirtschaftliche Mitteilungen; 20)

(Schrijvers, 1995)

**Schrijvers**, A.P.M. : *Das Tilburger Modell in Deutschland*. In : Die innovative Verwaltung 1 (1995) 3 ; S. 37 - 41

(Sozialwissenschaftliche Methoden, 1993)

**Sozialwissenschaftliche Methoden** : Lehr- und Handbuch für Forschung und Praxis / hrsg. von Erwin Roth unter Mitarb. von Klaus Heidenreich. - München [u.a.] : Oldenbourg. - 1. Aufl. - 1983. - 783 S. respektive, 3., völlig überarb. und erw. Aufl. - 1993. - 845 S.

(Schnell, 1993)

**Schnell**, Rainer / Hill, Paul B. / Esser, Elke : *Methoden der empirischen Sozialforschung*. - 4., überarb. Aufl. - München [u.a.] : Oldenbourg, 1993. - 504 S.

(Stachnik, 1995)

**Stachnik**, Ingeborg : *Besucherbefragungen in Bibliotheken* : Grundlagen, Methodik, Beispiele. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1995. - 119 S. - (Arbeitshilfen / DBI)

(Strukturdaten, 1994)

**Strukturdaten** zum kommunalen Öffentlichen Bibliothekswesen in OWL 1994. -  
(Interne Statistik der Staatlichen Büchereistelle Detmold)

(Wirrmann, 1994)

**Wirrmann**, Maik : *"Wir sind ein einziges Labor"* oder Wie man aus einer Bibliothek einen Bauchladen macht. In : BuB 46 (1994) 1 ; S. 41 - 47